Atti del Convegno
Firenze, 13 ottobre 2005

Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida

A cura di
Nicola Benvenuti
Rossana Morriello

Firenze University Press

GESTIONE DELLE RACCOLTE E COOPERAZIONE NELLA BIBLIOTECA IBRIDA

ATTI DEL CONVEGNO

FIRENZE, 13 OTTOBRE 2005

a cura di

NICOLA BENVENUTI E
ROSSANA MORRIELLO

Firenze University Press
2006

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3

Indice

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3

Introduzione

di Nicola Benvenuti[1] e Rossana Morriello[2]

Il presente volume raccoglie gli atti del convegno su *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*, tenutosi a Firenze il 13 ottobre 2005 nel ridotto del Teatro della Pergola. Il convegno è stato frutto della collaborazione tra la Sezione Toscana e Commissione Università e ricerca dell'AIB, ed era stato concepito sull'onda del successo di pubblico e di interesse suscitato dal congresso internazionale *Current issues in collection development: Italian and global perspectives* tenutosi il 18 febbraio 2005 a Bologna, presso la Sala Stabat Mater della Biblioteca dell'Archiginnasio, a cura della stessa commissione AIB e della *Section on acquisition and collection development* dell'IFLA.

Rispetto a quell'importante precedente, di cui sono usciti recentemente gli atti[3], il convegno fiorentino perseguiva l'obiettivo di riprendere alcuni temi che avevano suscitato particolare interesse relativamente a strumenti e metodi di costruzione e sviluppo delle collezioni adottati nelle nostre biblioteche, come ad esempio quello della esternalizzazione delle acquisizioni secondo profili definiti (*approval plans*), presentato da Klaus Kempf. Ma soprattutto si intendeva affrontare le modificazione indotte nella formazione e sviluppo delle raccolte, nella loro organizzazione e nei servizi offerti al pubblico, dall'operare di un duplice ordine di fattori: da un lato, la diffusione dei documenti elettronici e la possibilità di utilizzare Internet per distribuire informazione e articolare servizi avanzati; dall'altro la necessità sempre più attuale e imprescindibile di operare nell'ambito di forme di cooperazione tra le istituzioni. I due aspetti sono, com'è ovvio, strettamente correlati. L'impatto delle tecnologie informatiche e dei documenti digitali rende tutte le attività bibliotecarie, ma in particolare quelle su cui si è posto l'accento in quest'occasione, maggiormente complesse e sicuramente oltremodo sfaccettate, tanto da rendere necessaria perfino una ridefinizione del profilo professionale del bibliotecario.

[1] Presidente della Sezione Toscana AIB.

[2] Commissione Nazionale Università e Ricerca AIB.

[3] *Current issues in collection development: italian and global perspectives: Atti del convegno internazionale sullo sviluppo delle raccolte (Bologna, 18 febbraio 2005)*, a cura di AIB Commissione nazionale biblioteche delle Università e della ricerca; coordinamento e revisione di Rossana Morriello e Pentti Vottulainen, Bologna, Editrice compositori, 2006, p. 184.

In questo senso il presente convegno va inteso come complementare e non come concorrente rispetto a quello citato di Bologna; in altri termini come un'ulteriore tappa di un percorso avviato proprio da quel primo appuntamento bolognese.

Si tratta di riflessioni e pratiche che accomunano le biblioteche italiane e le biblioteche straniere, pur con diversi gradi di maturità nell'affrontarle, e il convegno è stato anche occasione per mettere a confronto quanto accade in Italia con le tendenze in atto in alcune realtà all'estero.

L'analisi della diffusione delle risorse elettroniche nelle biblioteche accademiche americane con la netta riqualificazione della spesa in favore di questo tipo di risorse delinea sul versante professionale l'articolazione di nuove figure per l'acquisizione e gestione delle raccolte digitali con l'emergere di nuove competenze e abilità, non solo di tipo tecnico informatico, ma anche di tipo organizzativo e relazionale. Come hanno mostrano S. Michel Malinconico e Patricia Henderson i bibliotecari hanno dovuto acquisire nuove capacità e competenze in campi che prima erano loro estranei. Si è assistito quindi da un lato, alla nascita di nuovi profili professionali, quali l'*Information System Specialist*, in altri contesti detto anche *System Librarian*, e dall'altro, alla ridefinizione di quelli tradizionali come il gestore delle raccolte o il bibliotecario incaricato della selezione documentaria.

La diffusione di documenti su supporto elettronico è processo inarrestabile sul lungo periodo, ma richiede, sul breve periodo, un'accorta valutazione del rapporto costi-benefici, nella consapevolezza che i *business models* con cui vengono distribuiti sono spesso inficiati da una prevalenza degli interessi dell'editore o aggregatore, cioè di chi distribuisce e vende le licenze d'uso delle risorse elettroniche. Se ciò limita fortemente la contrattualità di singole biblioteche, che devono adottare una politica degli acquisti più prudente, come ha spiegato Ellis Sada, il problema si ripresenta anche per gli acquisti consortili che ormai caratterizzano in gran parte le modalità della loro acquisizione da parte delle biblioteche delle università.

In ambito consortile diventa cruciale la capacità di contrattare le condizioni dell'acquisizione delle risorse elettroniche ma anche di monitorare attentamente l'uso effettivo delle risorse acquisite. Solo con un attento monitoraggio dell'uso e conseguente valutazione delle scelte di acquisizione, è possibile definire all'interno del consorzio, un'efficace politica documentaria, basata non sulle linee dettate dagli editori, ma sulle reali esigenze rilevate nelle biblioteche. Su questi temi verte l'intervento di Rossana Morriello e Anna Ortigari che, soffermandosi sulle potenzialità offerte dalle statistiche d'uso delle risorse elettroniche, illustra in particolare il sistema COUNTER (*Counting Online Usage of Electronic Resources*).

La diffusione delle raccolte elettroniche e la disponibilità della rete comporta però anche la possibilità di articolare nuovi servizi su documenti che non fanno parte delle raccolte disponibili in loco. I servizi come “Libri in rete” della Regione Toscana, su cui è intervenuta Maria Stella Rasetti, o il prestito interbibliotecario della rete SDIAF (Sistema Documentario Integrato dell'Area Fiorentina), permettono di far pervenire il documento in un punto di raccolta, tipicamente una biblioteca, dove è richiesto. Ciò rende possibile distinguere funzionalmente tra *biblioteca* e *servizi bibliotecari* prefigu-

rando utili scenari per distribuire servizi informativi di tipo tradizionale. Ad esempio, non è più necessario che ogni biblioteca mantenga un magazzino dei libri non utilizzati o scartati perché poco usati, né che una biblioteca sia costretta a inscatolare e abbandonare in un magazzino praticamente irraggiungibile, i libri che non riesce a mettere a disposizione del pubblico per motivi di spazio.

Queste considerazioni ci rimandano all'intervento di Tommaso Giordano che ha analizzato le soluzioni intraprese in diversi paesi per la costituzione di *repositories*, luoghi di deposito per la conservazione dei documenti, costituiti da diverse istituzioni associate tra loro, delineando in tal modo nuove occasioni di cooperazione in ambito bibliotecario e incontrandosi anche in modo diretto con la problematica della raccolta del patrimonio culturale nazionale tramite il deposito legale.

Il tema del cambiamento indotto dalla connettività globale e dalle tecnologie digitali nel rapporto tra biblioteca e società è un altro tema attuale, che è stato affrontato da Claudio Leombroni. Cogliendo le tendenze evolutive delle aziende che operano nella rete, Leombroni ha sottolineato la necessità anche per le biblioteche di riposizionarsi rispetto alla nuova centralità dell'utente – che per le biblioteche pubbliche è soprattutto il cittadino – e alla sua aspirazione ad essere riferimento di una catena virtuale del valore non frammentata che per i bisogni informativi può trovare soluzione nella biblioteca digitale. Il riposizionamento della biblioteca può avvenire riconducendola alla dimensione sociologica e programmatica del distretto culturale la cui peculiarità rinvia alla possibilità di articolare un modello di *governance* basato sulla cooperazione tra enti territoriali, istituzioni, comunità locali e imprese.

Internet è anche una fonte di conoscenza indispensabile per interpretare la realtà odierna, da qui la necessità di conservarne la memoria nel tempo. I rischi legati alla memoria digitale sono però numerosi e vanno dalla possibilità di manipolazione delle fonti, alla non verificabilità delle citazioni, e soprattutto alla privatizzazione della memoria. Ma proprio per evitare questi pericoli, avverte Bergamin nella sua relazione, è necessario raccogliere in maniera sistematica e organizzata le testimonianze della cultura nazionale, in ambito pubblico e su mandato della comunità: compito che spetta alle biblioteche nazionali e che al momento può essere assolto con una cooperazione tra pubblico e privato come quella che si realizza nello *International Internet Preservation Consortium*.

La biblioteca ibrida è sempre più caratterizzata dalla assunzione nel proprio orizzonte organizzativo di risorse esterne disponibili su web che, al di là di altri necessari approfondimenti, sono entrate a far parte della comune esperienza di ricerca dell'informazione e di accesso alla conoscenza. In questi contributi non ci si è voluti perciò limitare a porre all'attenzione della discussione professionale sulla gestione delle raccolte elettroniche più facilmente riconducibili alla tradizione bibliotecaria, come le banche dati o le riviste elettroniche. L'intervento di Nicola Benvenuti ha inteso allargare il ragionamento anche ad altri strumenti informativi, nati in Internet e diventati esperienza comune di una generazione di persone, e ai problemi relativi alla natura stessa dell'informazione di rete. L'integrazione di strumenti tradizionali di accesso alla conoscenza con strumenti innovativi sembra delinearsi come uno dei compiti più stimolanti del

dibattito sulla biblioteca digitale suggerendo il compito di stabilire ponti a connessioni tra linguaggi di provata efficacia e linguaggi emergenti nati nella rete.

A conclusione di questa introduzione non ci resta che ringraziare l'Assessorato alla Cultura della Regione Toscana che ha sostenuto la nostra impresa, il Comune di Firenze che ha concesso il patrocinio e gli sponsor privati, sensibili al mondo delle biblioteche, che hanno contribuito alla realizzazione del convegno: Casalini Libri, Softeam Ware e Agenzia editoriale Fabrizi - Editrice La Rocca.

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3 © 2006 Firenze University Press

Saluto

di Mauro Guerrini[1]

Mi congratulo con gli organizzatori per aver di nuovo posto al centro del dibattito italiano la sempre più citata e sempre più vivace biblioteca ibrida, ovvero la configurazione che ha assunto la biblioteca contemporanea, seppure ci sia qualche studioso che sostiene che la biblioteca sia sempre stata ibrida nel momento che ha saputo accogliere nuove tipologie documentarie.

Ibrida significa la gestione del patrimonio stampato e del crescente patrimonio digitale. In questo contesto il ruolo del responsabile degli acquisti e della gestione delle raccolte – il *collection manager* – si fa sempre più complesso e delicato come si fa complessa e delicata la valutazione del rapporto tra costo e benefici che impone un monitoraggio attento. Il *collection manager* diventa sempre più uno specialista di vari aspetti, tra cui quello chiave è il copyright, perché si moltiplica la casistica dei vincoli da rispettare e dei diritti da salvaguardare. L'AIB credo abbia il compito di attrezzarsi, con la creazione di una sorta di *pool* di esperti a cui rivolgersi per discutere delle crescenti implicazioni legali dell'attività bibliotecaria.

Sul terreno della verifica delle raccolte un'originale e felice metodologia e nello stesso tempo una dimostrazione della potenza della tecnologia è offerta da un sito di OCLC: (<http://www.oclc.org/collectionanalysis/>), tramite cui è possibile confrontare – previa autorizzazione – il proprio catalogo con *worldcat*, valutando ad esempio la copertura per settore disciplinare, per autore, titolo, pertinenza dei volumi posseduti (l'anno di edizione), copertura linguistica e perfino l'audience (quando indicata); si tratta di un esempio considerevole di cooperazione tra varie biblioteche e contestualmente del ruolo decisivo che un catalogo centrale può giocare per la gestione delle collezioni e dunque per l'efficienza delle biblioteche.

Con la sempre più avanzata tecnologia cresce la possibilità di digitalizzare testi classici per arrivare a una massa critica dei documenti che renda più attraente la collezione digitale ai potenziali utenti; si tratta di materiale fuori copyright e prioritariamente del materiale cercato e utilizzato o materiale minacciato dal deterioramento. Merita cenno che l'attività richiede una stretta cooperazione tra le biblioteche di aree disciplinari simi-

[1] Presidente dell'Associazione Italiana Biblioteche.

li per scongiurare doppioni; d'altro canto si deve porre grande attenzione all'adozione accurata e consapevole di standard per la descrizione e gestione degli oggetti digitali.

Il web costituisce la nuova dimensione qualificante della gestione delle raccolte; una gran parte delle collezioni digitali, *open access* o a pagamento, è disponibile in rete e la tendenza è sempre più quella di permettere l'accesso da qualsiasi punto. La rete è quindi sempre più l'infrastruttura dove si articolano servizi avanzati; si parla infatti del superamento della dimensione *flat* di Internet e della possibilità di ricomporre i servizi disponibili in modo da facilitarne la fruizione personalizzata e di stabilire nuove connessioni conoscitive.

Il tema dell'archiviazione dei dati digitali è di una portata strategica immensa; credo che si debba pensare all'archiviazione già al momento dell'acquisto del materiale elettronico. Anche qui si richiede una stretta cooperazione tra biblioteche di vario tipo, perché non tutte le biblioteche devono conservare lo stesso materiale, perché appunto accessibile in rete. Il modo più efficiente di agire è la suddivisione dei compiti tra le varie strutture e soprattutto lavorare in una logica di sistema.

In Italia l'esperienza della Biblioteca nazionale centrale di Firenze, biblioteca che correttamente considera questo tema come parte integrale della sua gamma di impegni, si pone come la più importante.

L'AIB sostiene qualsiasi iniziativa che promuova l'impegno in questo recente campo di attività biblioteconomica e con questo spirito auguro buon successo al seminario.

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3

Il nuovo ruolo del responsabile delle raccolte nell'era del digitale

di S. Michael Malinconico[1] *e Patricia Henderson*[2]

Le biblioteche stanno rapidamente aumentando la quantità e varietà di risorse digitali che rendono disponibile a studiosi e ricercatori. Per esempio le 123 maggiori biblioteche di ricerca del Nord America – membri dell'*Association of Research Libraries* (ARL) – riportano che negli ultimi dieci anni la percentuale di bilancio utilizzato per risorse elettroniche è aumentata dal 4% al 16%. Cioè questa grandezza è quattro volte maggiore di quella che era 10 anni fa – si noti che non si tratta di un incremento del 12% bensì del 400%. Inoltre 106 biblioteche della ARL hanno speso oltre 132 milioni di USD in risorse digitali nel 2001. Queste biblioteche testimoniano anche che le spese per riviste elettroniche e servizi di sottoscrizione sono aumentate di oltre un ordine di grandezza negli ultimi dieci anni (cioè da 11 milioni di USD nel 1995 a 117 milioni di USD nel 2005)[3].

Per le peculiari caratteristiche delle risorse elettroniche, il lavoro dei bibliotecari responsabili delle acquisizioni e della gestione delle collezioni è cambiato in modo qualitativo. Tradizionalmente per sviluppo delle collezioni si intendeva la "costruzione consapevole e sistematica del set di risorse informative cui la biblioteca fornisce accesso"[4]. Lo sviluppo delle collezioni una volta era responsabilità principale dell'esperto disciplinare, o bibliografo, che lavorava in gran parte da solo. Adesso è diventata un'attività che richiede di lavorare con comitati; e uno stretto coordinamento con altri settori della biblioteca, col personale delle organizzazione collegate, con partner di consorzi e fornitori.

La crescente attenzione sulle risorse elettroniche e il bisogno di integrare queste nuove risorse nelle collezioni tradizionali hanno trasformato il contenuto del lavoro del

[1] Professore alla School of Library and Information Studies della University of Alabama.

[2] Deputy Director of the University of Alabama Libraries.

[3] *Collections & access for the 21st-century scholar: Changing Roles of Research Libraries, a report from the ARL Collections & Access Issues Task Force*, "ARL Bimonthly Report", 225, dicembre 2002, <http://www.arl.org/newsltr/225/main.html>.

[4] Samuel Demas, *Collection development for the electronic library: a conceptual and organizational model*, "Collection development", 12, 3, 1994, p. 71.

responsabile delle acquisizioni da *sviluppo delle collezioni* a *gestione delle collezioni* – e qualcuno potrebbe osservare che l'attività è stata ulteriormente trasformata in *gestione di contenuti*[5]. La gestione di contenuti nasce dal riconoscimento che gli utenti sono in genere del tutto indifferenti al contenitore in cui è distribuita l'informazione di cui hanno bisogno. Infatti, lo stesso contenuto può spesso essere fornito in molteplici formati o contenitori. Il successo dell'*Open Url* dimostra che agli utenti interessa il contenuto e meno i modi utilizzati per ottenerlo. Libri e riviste elettronici acquistano popolarità e inoltre vi è sempre più contenuto di qualità che non ha contenitore, cioè contenuto che appare liberamente sul web[6].

Nel selezionare le risorse elettroniche i responsabili della collezione hanno a che fare tutte le considerazioni tradizionali relative alla selezione del materiale a stampa – autorevolezza, usabilità, costi, etc.; ma in più devono tener conto di questioni di tipo tecnologico, d'accesso, di formazione, contrattuali, di *copyright* e d'archiviazione.

Le attività di selezione e acquisizione di materiali in forma digitale e di gestione amministrativa, sono considerevolmente più complesse e – almeno ad oggi – molto meno routinarie di quelle associate all'acquisizione di materiale a stampa. Molti prodotti elettronici sono interdisciplinari; di conseguenza la selezione deve essere fatta da comitati. La selezione deve essere fatta col dovuto riguardo all'*intera* collezione, non solo a qualche particolare area di soggetto o disciplina. Non vi è sufficiente esperienza per valutare gli aumenti di prezzo dei materiali elettronici e la stabilità degli editori; per cui non è detto che, se si è in grado di finanziarli oggi, si possa farlo anche domani. Nella maggior parte dei casi, le biblioteche non comprano risorse elettroniche: ottengono solo una licenza d'accesso. Queste licenze stabiliscono chi può accedervi e a quali condizioni. È perciò necessaria una stretta collaborazione tra chi gestisce le collezioni e chi ne garantisce l'accesso[7]. Per questo i responsabili della selezione del materiale non si limitano all'acquisizione e invece gestiscono l'evoluzione della collezione.

Inoltre l'aggiunta di fonti digitali alle collezioni bibliotecarie ha cambiato la definizione di collezione. Chiaramente la definizione non è più vincolata alle pareti fisiche della biblioteca; né è limitata al materiale che la biblioteca possiede fisicamente. Può includere risorse che la biblioteca ha acquisito direttamente in licenza, e risorse che sono state ottenute in licenza tramite i consorzi cui appartiene o tramite le amministrazioni locali o regionali. Le collezioni digitali gestite dalle biblioteche accademiche possono comprendere una varietà di risorse che non sono state formalmente pubblicate, per esempio collezioni di banche dati digitali o altri prodotti digitali sviluppati come risultato di una ricerca della facoltà o di studenti; siti web di facoltà o di classe;

[5] *What's in a name? collection management...content management...knowledge management*, "ARL Bimonthly Report", 225, dicembre 2002, <http://www.arl.org/newsltr/225/name.html>.

[6] OCLC, *2004 information format trends: content not containers* (OCLC reports), <http://www.oclc.org/reports/2004format.htm>.

[7] *Collections & access for the 21st-century scholar*, op. cit.

materiali elettronici per i corsi; oggetti digitali sviluppati per fini didattici; registrazioni di lezioni, conferenze o altre attività del campus; record elettronici amministrativi dell'Università, etc. Tutto ciò è *contenuto senza contenitore*.

Una relazione di ARL sul mutato ruolo delle biblioteche di ricerca nota che:

> "invece di descrivere le collezioni come 'ciò che è posseduto' si potrebbe meglio definirle come 'risorse informative in cui la biblioteca investe risorse finanziarie – direttamente o indirettamente – per gestirle, fornire servizi o conservarle per gli utenti, indipendentemente da dove si trovi il contenuto'. Le 'collezioni' comprendono oggi le risorse possedute dalla biblioteche e quelle rese accessibili in siti remoti; la norma è adesso un mix inscindibile di proprietà e accesso, mentre la collocazione del materiale è sempre più irrilevante per gli utenti"[8].

Da quanto detto, non stupisce che la responsabilità di chi gestisce la collezione e lo sforzo che si deve porre nel sezionare i materiali siano fortemente aumentati. Ciò è confermato da uno studio intrapreso nel 2003 da ricercatori all'Università di Wellington in Nuova Zelanda. Lo studio prevede interviste a *focus group* e una indagine su web rivolta a bibliotecari di cinque paesi di lingua inglese: Nuova Zelanda, Australia. Gran Bretagna, Canada e Stati Uniti[9].

Di fatto, anche questa nuova idea di gestione delle collezioni è in corso di evoluzione. Come ha notato un partecipante ad uno dei *focus group*:

> "Vi è una divisione chiamata Gestione delle collezioni che copre la maggior parte delle aree di cui abbiamo parlato ma non tutte. Si tratta di uno sviluppo relativamente recente. È prevedibile che evolva in qualche modo perché vi sono ancora elementi di ciò che consideriamo essenziale per gestire la collezione in modo appropriato, che sono tuttora al di fuori della presente struttura …"[10].

Il linguaggio usato da molti dei partecipanti al *focus group* – "flessibilità", "passione", "pensare di più da cliente", e "evolvere" – suggerisce che essi si sentivano coinvolti in impegnativi cambiamenti[11].

Inoltre, alcune delle biblioteche partecipanti allo studio riportarono di "...aver anche aggiunto nuovi ruoli come quello di analista dei dati, e creato sezioni come un Gruppo per i servizi digitali, il cui compito è di discutere tutti gli aspetti delle risorse elettroniche come l'interfaccia tecnica tra lo staff della biblioteca e quello informatico"[12].

Un partecipante ad uno dei *focus group* ha sostenuto che lo sviluppo o la gestione delle collezioni, tendeva a diventare più collegiale perché richiedeva maggior integra-

[8] *Ibidem*.

[9] Daniel G. Dorner, *The impact of digital information resources on the roles of collection managers in research libraries*, "Library collections, acquisitions, and technical services", 28, 3, 2004, pp. 249-74.

[10] *Ibid*., p. 252.

[11] *Ibid*., p. 253.

[12] *Ibid*., p. 252.

zione con lo staff interno ed esterno alla biblioteca, e di conseguenza le distinzioni tra settori tradizionali si attenuavano.

> "Chi si occupa di gestione delle collezioni deve avere un orizzonte più ampio di quello tradizionale e inoltre deve essere più integrato con la biblioteca, soprattutto con chi si occupa di informazione e con chi lavora a diretto contatto con i clienti. Vi sono confini davvero incerti ..."[13].

La ricerca di Wellington cercava di stabilire i cambiamenti che investivano i bibliotecari responsabili delle raccolte digitali e non digitali. Tali cambiamenti venivano analizzati sotto diversi punti di vista: livello di responsabilità, quantità di denaro controllato; prezzi medi e massimi per copia acquisita; tempo speso in varie attività compresa selezione e valutazione, amministrazione, problemi di proprietà intellettuale, legami interni ed esterni, preservazione e archiviazione, controllo e accesso bibliografico, educazione e formazione, e naturalmente, tecnologia. Per i bibliotecari responsabili delle risorse digitali si riscontrava quasi sempre un incremento in ogni campo, mentre per i responsabili delle raccolte non digitali l'incidenza delle stesse attività o rimaneva stabile o diminuiva. Inoltre troviamo che i bibliotecari che si occupavano di gestione delle collezioni erano sempre più impegnati in molte più aree della attività bibliotecaria.

Almeno tre quarti dei bibliotecari responsabili del materiale digitale, interpellati nel corso dell'indagine di Wellington dichiaravano che negli ultimi cinque anni il loro livello di responsabilità era aumentato. D'altro lato esattamente la metà dei bibliotecari interpellati che aveva la responsabilità delle raccolte non digitali, riteneva che il proprio livello di responsabilità fosse rimasto lo stesso o diminuito – il 40% sosteneva che il proprio livello di responsabilità era diminuito.

Un modello simile si delineava per i bibliotecari responsabili dei finanziamenti per lo sviluppo delle collezioni. In tutti i casi – cioè per materiali in qualsiasi formato – la quantità di denaro che essi gestivano era aumentata del 25%. Tuttavia i finanziamenti per materiali non digitali o diminuiva o rimaneva la stessa nella metà dei casi. D'altro lato tre quarti di chi gestiva i fondi per le risorse digitali sosteneva che la quantità di denaro di cui disponeva aumentava. E una percentuale apprezzabile – 18% – riportava che i finanziamenti da loro gestiti erano più che raddoppiati negli ultimi cinque anni[14].

Una serie di attività in cui i bibliotecari *non* erano stati coinvolti quando le loro raccolte erano soprattutto basate su materiali a stampa, avevano acquisito maggior importanza: ad esempio questioni di proprietà intellettuale, alfabetizzazione informatica, formazione dello staff, lavoro in consorzi, etc...

Inoltre gli intervistati ritenevano che i consorzi fossero diventati più importanti per le loro istituzioni e che la quantità di tempo spesa in attività consortili, compresa la negoziazione con altri membri e con i fornitori, fosse aumentata.

[13] *Ibid.*
[14] *Ibid.*, p. 256.

Esperienze di sviluppo e gestione delle collezioni elettroniche all'Università dell'Alabama, concordano strettamente con l'andamento rivelato dall'indagine di Wellington. Nel periodo dal 2002 al 2005 le spese per tutte le risorse elettroniche – incluse le riveste *full text*, i libri elettronici, gli indici, le banche dati, etc. – sono aumentate al tasso di circa il 45/% annuo (207% complessivamente); il numero di licenze per le nuove risorse digitali è notevolmente cresciuto; la quantità di lavoro dedicata alla contrattazione dell'acquisizione di risorse elettroniche, che appena esisteva 10 anni fa, è considerevolmente aumentata. Nel 2003 fu creato un nuovo ruolo a tempo pieno, quello di responsabile delle risorse elettroniche. Prima si trattava di un ruolo a metà tempo affidato al responsabile per i CD ROM. La posizione fu resa a tempo pieno in riconoscimento dell'importanza della gestione delle risorse elettroniche. Tra le priorità di questo ruolo vi era consultare i responsabili degli acquisti per determinare quali nuove risorse dovevano essere acquisite e quali, di quelle possedute, confermate; gestire l'acquisto o le licenze delle risorse elettroniche; fare le statistiche d'uso; lavorare con i membri del consorzio per ottenere prezzi vantaggiosi.

Tra i recenti doveri di cui è responsabile questo ruolo vi è l'implementazione e il mantenimento di un sistema di *Open Url link resolver* (l'*Open Url* punta ad una risorsa che contiene metadati in forma strutturata e standard. I metadati identificano la risorse cui si riferisce l'*Open Url*. L'*Open Url* non specifica una risorsa particolare su di un server particolare, come fa l'*URL* tradizionale. La sua funzione è di permettere all'utente, nel caso di risorse disponibili da diverse fonti, di accedere a quelle a cui è autorizzato. Ciò, in linea di principio, permette di accedere, a qualsiasi risorsa sia indicata da un *Open Url*, indipendentemente da dove è localizzata o dal suo formato fisico).

I *link resolver* facilitano il collegamento reciproco di molteplici manifestazioni di una risorsa. Per esempio la biblioteca può essere in grado di fornire accesso ad uno specifico articolo di rivista cercato da un utente, attraverso una varietà di risorse. La biblioteca può disporre di una sottoscrizione diretta all'editore per la versione *full text* della rivista in questione. Per questo si potrebbe preferire il collegamento al *full text* di quella fonte. La biblioteca potrebbe anche avere un abbonamento allo stessa rivista attraverso uno o più servizi di aggregazione. Tuttavia il numero richiesto potrebbe non essere disponibile dalle fonti utilizzate dal servizio. Infine la biblioteca potrebbe non avere abbonamento ad alcun servizio di *full text* oppure ce l'ha, ma quel particolare utente non è autorizzato ad accedervi. In tale eventualità l'utente può desiderare di avere un link con il catalogo *on ine* della biblioteca in modo da poter ottenere una copia a stampa dell'articolo. I *link resolver* permettono di selezionare la *copia adeguata* per la biblioteca, cioè essi presentano agli utenti solo collegamenti a quelle risorse cui essi sono autorizzati ad accedere.

Quanto una risorsa puntata da un *Open Url* non è disponibile in nessuna forma per una determinata biblioteca, l'*Open Url* permette al sistema di generare una richiesta di prestito interbibliotecario o un'interrogazione ad un sistema virtuale di consultazione.

Un aumento sostanziale del materiale acquistato in un nuovo formato deve inevitabilmente avere conseguenze significative e pervasive in tutta l'organizzazione della biblioteca. Per esempio all'Università dell'Alabama due addetti del *Libraries' Systems*

Office dedicano un'ampia percentuale del loro tempo a testare e gestire la presenza nel web di risorse elettroniche.

Uno di loro, uno specialista di sistemi informativi (*Information Systems Specialist*) – funzione di alto livello ricoperta da un laureato in biblioteconomia – spende normalmente il 100% del proprio tempo per mantenere la banca dati di tutte le riviste elettroniche che la biblioteca riceve e a preparare gli abbonamenti per poterli utilizzare. L'Università sottoscrive circa 70.000 riviste e periodici elettronici – 35.000 titoli unici, escludendo i duplicati. Nella maggior parte dei casi queste sottoscrizioni sono acquisite in gruppo, cioè *sono aggregate*. Per ogni titolo o gruppo di titoli forniti da un editore o distributore elettronico, i server dell'Università e i portali d'accesso devono essere *autenticati* dal fornitore prima che sia possibile accedervi.

Il secondo membro dell'ufficio, anche lui specialista di sistemi informativi (un'altra funzione di alto livello ricoperta da persona con laurea in biblioteconomia o in informatica), ha il compito di testare la risorsa elettronica prima dell'acquisto. Quando la biblioteca decide di sottoscrivere una determinata risorsa – che può essere un titolo individuale o un insieme di risorse elettroniche – lo specialista del sistema informativo deve configurare il *server proxy* (EZ Proxy) dell'Università affinché gli utenti esterni possano accedere a quelle risorse. Il *server proxy* è un dispositivo di intermediazione. Esso autentica e autorizza gli utenti per l'editore o il distributore. Per il distributore di risorse elettroniche l'alternativa sarebbe di tenere una banca dati da aggiornare continuamente, di enti e studenti autorizzati, e gli utenti della biblioteca dovrebbero avere *account* e *password* distinti per ogni sistema dei distributori. Lo specialista in sistemi informativi impegna il 25% del tempo in questa attività. Il resto del tempo lo impiega a redigere relazioni e in altre faccende legate al funzionamento del sistema integrato della biblioteca.

In più il bibliotecario specialista di sistemi passa parte del suo tempo a occuparsi di vecchi e nuovi fornitori di risorse elettroniche. Egli si coordina con nuovi fornitori di risorse elettroniche per assicurare compatibilità tra i sistemi della biblioteca e quelli del distributore. Spetta a lui anche risolvere i problemi che nascono con i servizi attivati. Inoltre è responsabile delle due unità di personale precedentemente menzionate. Queste responsabilità occupano circa il 10% del suo tempo. Il tempo rimanente lo utilizza per il sistema integrato della biblioteca. Una volta questa sarebbe stata la sua sola responsabilità.

Il lavoro di coloro che hanno diverse responsabilità deve essere coordinato. Per questo la biblioteca universitaria ha costituito un Comitato consultivo per la gestione della raccolta (*Collection Management Advisory Group)* per provvedere al necessario coordinamento. Il Comitato consultivo per la gestione della raccolta è un gruppo permanente il cui compito consiste nella valutazione della raccolta delle risorse elettroniche e nel raccomandare lo sfoltimento (*weeding*) o il mantenimento di risorse esistenti e l'acquisizione di nuove risorse. Il bibliotecario che si occupa delle risorse elettroniche è membro permanete di questo comitato. Poiché tale comitato è composto da selezionatori presenti nelle biblioteche e non da nuovo personale, l'appartenenza ad esso comporta ulteriori doveri. Il primo obiettivo del gruppo è di fornire accesso ad un'equilibrata e

ampia collezione di risorse elettroniche di qualità, al livello appropriato per ogni disciplina e programma accademico che si svolge nell'Università, e di condurre una sistematica valutazione delle raccolte di risorse elettroniche basata su tecniche di valutazione di provata efficacia utilizzando i dati sul loro utilizzo.

Questi gruppi consultivi sono stati e sono tuttora assai comuni nelle biblioteche statunitensi. Essi sono una risposta necessaria a mutate esigenze dello sviluppo e della gestione delle collezioni. In passato il materiale a stampa poteva essere selezionato per incrementare la collezione con scarsa considerazione per come sarebbe stato trattato e conservato. I bibliotecari responsabili dello sviluppo delle raccolte potevano fare assegnamento su politiche e procedure attentamente studiate e stabili, che erano state sperimentate e raffinate nel corso di molti anni. Si poteva contare su procedure appropriate per catalogare i materiali, su tecniche di conservazione per immagazzinarle, e che gli utenti avessero i mezzi per ottenerli e usarli – tutto ciò che era necessario era poco più di una buona illuminazione e arredi adeguati – e i lettori non dovevano essere istruiti per leggere i libri e le riviste acquistate per loro[15].

Le nuove risorse digitali che sono state incluse nelle raccolte bibliotecarie e le tecnologie avanzate che esse richiedono, costituiscono un'ulteriore sfida per tutta l'organizzazione della biblioteca. Il personale della biblioteca deve acquistare e costruire – o aver costruito – l'infrastruttura di computer e di telecomunicazione necessaria per gestire e dare accesso alle pubblicazioni digitali. Chi gestisce le raccolte deve assicurarsi che sia disponibile l'infrastruttura appropriata, prima di procedere alla acquisizione di nuove risorse digitali.

I bibliotecari devono inoltre educare i loro utenti ad usare le nuove risorse acquistate per loro. In tal modo il responsabile delle raccolte deve essere sensibile sia ai bisogni che alle capacità dei propri utenti prima di raccomandare l'acquisto di risorse digitali. Parimenti deve tener conto dell'abilità del personale della biblioteca di utilizzare nuovi sistemi e risorse e della loro capacità di insegnare agli utenti ad usarli. Per raccomandare l'acquisto di una nuova risorsa digitale ci vuole un'attenta analisi della disponibilità di risorse sia fisiche sia umane, e del carico di lavoro che comporta. Una volta che la decisione di acquisire una nuova risorsa digitale è presa, spetta al responsabile delle raccolte assicurarsi che risorse adeguate siano destinate a istruire gli utenti, altrimenti i benefici attesi dalla nuova risorsa possono non realizzarsi per scarso utilizzo.

Vi sono poi altre attività, oltre la selezione, in cui i responsabili delle collezioni sono coinvolti. Per esempio devono preoccuparsi di pubblicizzare la nuova risorsa che propongono. Le collezioni elettroniche richiedono alti costi, possono non essere familiari a molti utenti della biblioteca e qualcuno può addirittura diventare apprensivo quando deve utilizzarle. Così è necessario che il responsabile della collezione faccia opera di promozione di queste nuove e costose risorse per evitare che la nuova iniziativa sia interrotta prematuramente da qualche amministratore ossessionato dalla efficienza della spesa e dall'efficacia dell'investimento, prima che esse possano essere valutate in modo esauriente e adeguato.

[15] Demas, op. cit., p. 71-2.

A causa della crescente varietà di nuovi media, la proliferazione di risorse in ogni formato e il rapido incremento del loro costo, i bibliotecari ritengono che rispetto al presente il passato fosse un periodo di ampia disponibilità di risorse – anche se di fatto non lo era. I bilanci per l'acquisto delle raccolte non sono riusciti a tenere il passo con le numerose nuove attese riposte su di loro e il conseguente *deficit di servizio* continua a crescere. Ma non si tratta di un fenomeno nuovo. Le biblioteche hanno tentato di fare i conti col rigore economico per decenni, passando dalla costituzione di collezioni locali a programmi di sviluppo di collezioni condivise[16]. Il successo di questi sforzi è stato fortemente limitato dal fatto che condividere e spostare oggetti fisici presenta seri problemi. Tuttavia un utilizzo crescente di risorse digitali ha condotto ad un rinnovato interesse per lo sviluppo di raccolte condivise. Ma sempre di più anche la disponibilità di risorse condivise richiede attenzione. I responsabili delle raccolte devono accertarsi che queste risorse siano adeguatamente promosse affinché i programmi di condivisione delle collezioni abbiano successo[17].

Gli esperti disciplinari si limitavano a compilare liste di risorse rilevanti per specifiche materie o soggetti di interesse. Con l'avvento del World Wide Web e la possibilità di creare facilmente attraenti pagine web, i responsabili delle collezioni oltre a cercare e organizzare risorse pertinenti, hanno oggi anche la possibilità di creare *collezioni virtuali*, raccogliendo e monitorando collegamenti a risorse correlate di alta qualità, comprese altre collezioni virtuali.

Le risorse elettroniche sono enormemente convenienti per gli utenti. Vi si può accedere virtualmente da ogni località. Una volta che si è avuto l'accesso a queste risorse, esse possono essere memorizzate e combinate con altre fonti per creare pacchetti di informazione specialistica tagliata sulle esigenze degli utenti. Questa possibilità solleva però qualche seria questione di proprietà intellettuale. Una biblioteca o un'università che fornisce accesso a risorse elettroniche può essere legalmente responsabile per l'uso improprio di esse. Per questo quando i responsabili delle collezioni selezionano risorse elettroniche, devono accertarsi che le loro istituzioni possano soddisfare le restrizioni di accesso imposte dalla legge sul *copyright* e i termini delle licenze che regolano l'accesso a quelle risorse. Altrimenti devono preoccuparsi di modificare le licenze applicate per proteggere gli interessi e i diritti della comunità dei loro utenti. Diremo qualcosa di più in proposito più avanti.

In alcuni paesi la legge sul *copyright* garantisce diritti speciali alle biblioteche ma impone anche specifici obblighi a loro e alle istituzioni sorelle. Per esempio la legge sul *copyright* degli Stati Uniti include una disposizione particolarmente illuminata nota come principio del *fair use*. Il *fair use* permette la riproduzione o altri usi di entità limitata, di opere sottoposte a *copyright*, senza l'espresso permesso del detentore dei diritti, sempre che sia fatto a scopi educativi e non commerciali. Fino a poco tempo fa era discutibile

[16] D.L. Jakubs, *Staffing for collection development in the electronic environment: toward a new definition of roles and responsibilities* (presentato alla 1999 University of Oklahoma Conference), "Journal of Library Administration", 28, 4, 1999, p. 73.

[17] *Ibid.*, p. 74.

se il concetto di *fair use* si potesse applicare alle risorse digitali cui si accede tramite la rete. La questione è stata risolta da un passo del *Technology, Education and Copyright Harmonisation Act* (il *TEACH act*)[18]. Esso autorizza a rendere disponibili sulle reti elettroniche parti limitate di opere digitali coperte da *copyright* per supporto a programmi di educazione a distanza. Tuttavia le istituzioni che patrocinano tali programmi devono implementare strumenti per restringere l'accesso solo agli studenti debitamente autorizzati, devono implementare strumenti per assicurare che solo una quantità ragionevole di materiale *online*, sia stampato o copiato, deve assicurare che il contenuto non venga conservato dagli studenti oltre la durata del corso; e devono fornire e diffondere l'informazione relativa al *copyright* e promuovere il rispetto delle leggi sul *copyright*. Inoltre nel materiale reso disponibile per *fair use* devono includere annotazioni per gli studenti che il materiale usato per il corso può essere protetto da *copyright*.

Le speciali caratteristiche delle risorse digitali sollecitano i responsabili delle collezioni a far sì che le proprie istituzioni si conformino alla normativa sui diritti di proprietà intellettuale. D'altro lato i responsabili delle collezioni devono garantire che i diritti dei propri utenti siano protetti e che i loro bisogni informativi siano soddisfatti. Questi impegni rappresentano un'espansione sostanziale della responsabilità dei bibliotecari che curano lo sviluppo delle collezioni. La pratica di acquisire risorse informative tradizionali, fisiche, attraverso l'acquisto, è stata sostituita dall'ottenimento di una licenza di accesso alle risorse elettroniche. Quando le biblioteche comprano libri o periodici, possono metterli a disposizione di chiunque vogliano alle condizioni da loro scelte; e possono permettere un ragionevole numero di riproduzioni – sempre compatibilmente con la legge sul *copyright*. Le licenze invece possono limitare i diritti legali della biblioteca e dei suoi utenti.

I responsabili delle collezioni si trovano in un nuovo strano mondo in cui devono non solo reperire e fornire accesso a risorse informative di qualità; devono anche assicurare che sia disponibile un'adeguata infrastruttura tecnologica e assicurare la compatibilità con le leggi vigenti; e devono anche *negoziare* i termini di questo accesso. Questi negoziati sono abbastanza difficili. E diventano sempre più complicati quando i diritti di accesso devono essere negoziati oltre che per i diversi gruppi di utenti della propria biblioteca, anche per quelli dei suoi partner in un consorzio. Negoziare può significare trovare un accordo su molte delle seguenti questioni:

- Quanti utenti possono simultaneamente accedere ad una risorsa digitale?
- Come saranno autenticati gli utenti autorizzati?
  - Solo dalle stazioni di lavoro della biblioteca o del campus universitario?
  - Gli utenti autorizzati fuori del campus potranno accedere?
- A quali condizioni gli utenti potranno copiare parti di testo?
- A quali condizioni potranno scaricare il materiale accessibile?

[18] American Library Association, *Distance Education and the TEACH Act*, 2005, <http://www.ala.org/ala/washoff/WOissues/copyrightb/distanceed/Default3685.htm> (ultimo accesso 9 ottobre 2005).

- Agli utenti dei partner di un consorzio sarà garantito l'accesso?
- Quali sono gli obblighi della biblioteca per assicurare la salvaguardia dei diritti di proprietà intellettuale?
- Etc.

L'esperienza delle biblioteche dell'Università dell'Alabama, acquisita negoziando licenze in cooperazione con i partner del consorzio, dà un'idea della situazione. Le biblioteche dell'Università mantengono numerosi abbonamenti alle risorse elettroniche; molte di queste sono indipendenti, ma molte altre sono abbonamenti del consorzio. Le biblioteche fanno parte di tre consorzi principali attraverso cui sottoscrivono molte delle loro risorse elettroniche[19]. I consorzi, agendo in nome dei loro membri, negoziano e coordinano la stipulazione di licenze e in alcuni casi anche il loro pagamento. Le biblioteche ne traggono vantaggio perché risparmiano o evitano dei costi: ottengono prezzi inferiori per la sottoscrizione di gruppo; e poiché i negoziati sono condotti per l'intero consorzio, lo sforzo richiesto ad ogni membro è ridotto. Gli editori ne beneficiano perché possono negoziare licenze con singole entità invece che con molte biblioteche individuali; e in qualche caso sono in grado di vendere ai consorzi prodotti che le singole biblioteche non sarebbero in grado di acquistare.

Coloro che negoziano le licenze per le biblioteche dell'Università dell'Alabama sono scelti in parte in base al costo del prodotto. Nel caso di prodotti che riguardano una singola disciplina, chi fa la selezione per tale disciplina è il primo contatto con il distributore. Il bibliotecario responsabile delle risorse elettroniche conduce poi la trattativa finale e l'acquisizione della licenza. Per prodotti molto costosi, viene coinvolto il decano delle biblioteche o il suo sostituto. L'Università cerca *sempre* di aprire una trattativa. *Mai* accetta semplicemente il prezzo e le condizioni iniziali.

Le principali condizioni che l'Università cerca di far includere nelle licenze tramite la trattativa comprendono:

- Accordo con la legislazione locale di competenza.
- La sede del tribunale competente per giudicare le dispute deve essere lo Stato dell'Alabama.
- Una definizione di utenti autorizzati: "Utenti autorizzati sono tutti gli utenti presenti nella biblioteca e tutta la facoltà, il personale e gli studenti affiliati all'Università dell'Alabama ovunque si trovino".
- Accesso di utenti remoti autorizzati.
- Accesso per chiunque si rechi ad utilizzare i servizi della biblioteca.
- Uso di copie di articoli per soddisfare richieste di prestito interbibliotecario.
- *Fair use*.

[19] Il *Network of Alabama Academic Libraries* (NAAL), la *Southestern Library and Information Network* (SOLINET) e la *National Science Foundation* (NSF) *EPSCoR Science Information Group* (ESIG). (EPSCoR sta per (NSF) *Experimental Programm To Stimulate Competitive Research*).

- Garanzia di accesso all'archivio dei contenuti per cui la biblioteca ha pagato, cioè nel caso che la biblioteca abbia un abbonamento ad una rivista per un periodo determinato di tempo; anche se tale abbonamento viene cancellato, la biblioteca intende ancora aver accesso a quella risorsa per gli anni in cui e stata abbonata.
- Autenticazione tramite IP o autenticazione tramite nome utente e *password* (la biblioteca non desidera che i suoi utenti debbano ricevere accessi e *password* diversi per ogni risorsa elettronica) e la possibilità di utilizzare un *server proxy* per autenticare utenti remoti.
- Etc.

La contrattazione delle licenze è diventata la più importante responsabilità del gestore delle collezioni, poiché i termini di tali licenze hanno una profonda influenza sulla convenienza e qualità del servizio che le biblioteche possono offrire. La questione è abbastanza importante perché sei associazioni di biblioteche di ogni grandezza (l'*American Association of Law Libraries*, l'*American Library Association*, l'*Association of Academic Health Sciences Libraries*, l'*Association of Research Libraries*, la *Medical Library Association* e la *Special Libraries Association*) abbiano sviluppato dei Principi per la stipulazione di licenze di risorse elettroniche *(Principles for licensing electronic resources*)[20].

Infine i responsabili delle collezioni devono anche impegnarsi nella creazione di risorse digitali. La grande maggioranza del posseduto delle biblioteche sono materiali a stampa. Molte biblioteche stanno già convertendo questi materiali in formato digitale al fine di conservarli e permetterne un miglior accesso. Selezionare i materiali più adatti per la digitalizzazione è una decisione di gestione della collezione; ampliando ulteriormente il numero di persone ed esperti con cui i responsabili della collezione devono coordinarsi e cooperare.

Nel futuro prevedibile i responsabili della collezione devono integrare risorse in molteplici formati in una collezione ibrida, coerente e comprensibile per gli utenti, di risorse e servizi[21]. Dovranno nello stesso tempo relazionarsi con la qualità e il valore accademico della risorsa che aggiungono – o meglio integrano – nelle loro collezioni, ma essi dovranno mantenere un'attenzione ampia di tipo gestionale, sull'evoluzione dell'intera offerta di risorse e servizi che la biblioteca offre.

L'immagine del bibliotecario distaccato, di ristrette vedute, non è mai stata molto lusinghiera. I nuovi media elettronici richiedono da queste persone un impegno ancor maggiore per adattare, modernizzare e integrare le loro abilità nel funzionamento della

[20]American Association of Law Libraries, American Library Association, Association of Academic Health Sciences Libraries, the Association of Research Libraries, Medical Library Association, and Special Libraries Association, *Principles for licensing electronic resources*, Final draft, 15 July 1997, <http://www.arl.org/scomm/licensing/principles.html>.

[21]Demas, op. cit., p. 72.

biblioteca in modi nuovi e più completi[22]. Lo sviluppo delle collezioni è sempre stato riconosciuto come il primo passo di un continuum per la fornitura di servizi pubblici. Le risorse elettroniche richiedono sempre più che gli specialisti disciplinari assumano questa ottica nella loro attività e nello stesso tempo forniscano le migliore capacità di realizzare quell'obiettivo.

[22]Jakubs, op. cit., p. 75.

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3

Make or buy? Outsourcing come alternativa per la riorganizzazione dei servizi di gestione delle raccolte

di Klaus Kempf[1]

I. Introduzione

La permanente mancanza di personale e contemporaneamente l'emergere di nuovi compiti costringono la direzione della biblioteca ad applicare nuove forme di organizzazione. Il termine "riorganizzazione" oggi come oggi è diventata una delle parole magiche nella biblioteconomia e il "pane quotidiano" di coloro che lavorano nel campo biblioteconomico. La Bayerische Staatsbibliothek (BSB), una delle grandi biblioteche di ricerca in Europa con un fondo bibliografico di circa 8,8 milioni di volumi, grandi collezioni specialistiche e accessioni annue di circa 160 mila volumi (monografie e periodici) più migliaia di altri materiali (mappe, microfilm, fotografie, *non book material*, etc.), affronta questa sfida permanente negli ultimi anni con un differenziato concetto di riorganizzazione sia per quanto riguarda le strutture sia per quanto concerne i processi di lavoro (*workflows*). Parte integrante di questo concetto è costituito dallo sviluppo e dall'applicazione delle soluzioni di *outsourcing* nella lavorazione del materiale librario e multimediale. Nell'ambito delle acquisizioni di libri si ricorre sempre più allo strumento di *outsourcing* che si chiama *approval plan* (AP).

II. *Outsourcing* – Definizione del concetto e riflessioni di base sulla sua applicazione in biblioteconomia

Per *outsourcing* si intende nella competente letteratura professionale aziendale l'assegnazione di compiti e/o funzioni tradizionalmente svolti in azienda a fornitori esterni (terzi) in maniera provvisoria o permanente.

Il concetto di *outsourcing* – in italiano "esternalizzazione" – sta per "*outside resource using*", ossia l'utilizzo di risorse di personale esterne. La motivazione di questa decisione "*make or buy"* (fallo tu o compralo) – attraverso l'adozione di una o più modalità di *outsourcing* – anche nelle biblioteche risiede nella possibilità di:

[1] Bayerische Staatsbibliothek.

- ottenere in tempi relativamente brevi una riduzione dei costi e/o
- rendere flessibile la produzione ovvero
- ampliare le prestazioni.

La biblioteca che decide di adottare queste misure di riorganizzazione deve:

- definire il nucleo delle sue attività (*core activity*), ossia quell'insieme di attività che oggettivamente vanno svolte in azienda/in biblioteca;
- stabilirne come delimitazione gli ambiti o le funzioni che, in linea di principio possono essere affidate a terzi. Tale valutazione varia di caso in caso ma è importante che:
    - esista sul mercato un fornitore in grado di compiere il servizio richiesto;
    - l'azienda, ovvero la biblioteca, abbia tanta fiducia nella qualità del lavoro offerto dal fornitore da affidargli compiti importanti svolti fino ad allora dal personale interno.

Il processo decisionale nell'azienda, ovvero nella biblioteca, durante la fase preparatoria dell'*outsourcing* prevede varie fasi che si sovrappongono tra loro:

1. Si comincia comunque con un'analisi approfondita dell'organizzazione (strutture e *workflows*) esistente e in particolare della situazione costi del personale.
2. Definizione del nucleo di competenze/attività e, in parallelo, delle attività suscettibili di *outsourcing*.
3. Elaborazione dei profili dei potenziali servizi ossia della concezione dei servizi da "comprare" da fornitori esterni definendo altresì l'estensione e la qualità.
4. Infine la messa in opera ossia l'inizio sperimentale nell'ambito di un progetto fino alla realizzazione delle misure di *outsourcing* nella gestione routinaria della biblioteca.

In linea di principio l'*outsourcing* non costituisce per le biblioteche una variante organizzativa esotica. Quasi da sempre, per lo svolgimento di determinati compiti, le biblioteche in paesi sviluppati si sono servite di fornitori esterni. Il miglior esempio in tal senso è stata la collaborazione con i rilegatori commerciali. Sono pochissime le biblioteche che rilegano libri impiegando rilegatori al loro interno. Di regola utilizzano aziende esterne ossia rilegatori commerciali. Per altre attività, le tradizioni presenti di volta in volta nei vari paesi ma, soprattutto, l'esistenza di un mercato di fornitori d'opera esterni, svolgono un ruolo decisivo. In Italia, per quanto ne so, almeno in certe regioni è un dato acquisito che per svolgere taluni compiti "classici" delle biblioteche sono a disposizione le cooperative. Per la catalogazione ma anche per i servizi all'utenza (gestione prestiti, sorveglianza nelle sale) la biblioteca può ricorrere, in parte o *in toto*, alle cooperative. Nelle biblioteche tedesche questa situazione a tutt'oggi non si verifica e i servizi vengono gestiti con una politica molto conservatrice.

Il mondo delle biblioteche americane o scandinave è, anche in questo caso, più avanzato. In esso negli scorsi anni Ottanta si è verificata una notevole trasformazione delle varianti organizzative che ha portato a ricorrere in misura elevata a soluzioni di *outsourcing*. Nell'ambito delle acquisizioni di libri (monografie) si è affermata una forma di *outsourcing* denominata "*approval plan*" (AP) che sta prendendo sempre più piede.

III. *Approval Plan* (AP)

1. Definizione

AP deriva praticamente da "*to send an approval*". Si tratta di una modalità di esecuzione la cui caratteristica risiede nell'accordo tra libraio e bibliotecario circa l'invio delle novità librarie, per cui la scelta dei libri non avviene tramite gli uffici competenti della biblioteca ma tramite il libraio, in base a dei criteri di acquisizione stabiliti dalla biblioteca. Nell'ambito di una quota prestabilita la biblioteca può restituire dei libri che non intende acquistare. Questo, grosso modo, è quanto avviene nel caso di un AP. A differenza dei cosiddetti *blanket orders* o *standing orders* previsti per la produzione libraria di un determinato editore o per i volumi di una certa collana, l'AP mira ad un servizio più ampio e più completo. Esistono poi diverse varianti di AP. Un AP può venire stipulato per la fornitura di libri di una determinata materia, di determinati paesi o regioni linguistiche. È ormai concepibile che una biblioteca possa acquisire tutto il suo materiale librario, indipendentemente dalla lingua o dalla materia, mediante un AP.

2. Approval plan come variante di outsourcing

Nella maggior parte delle biblioteche di ricerca o accademiche tedesche la scelta dei materiali librari è sempre sta considerata una funzione essenziale della biblioteca, ossia un ambito squisitamente dei bibliotecari (*subject bibliographer*, chiamato in tedesco *Laender-oder Fachreferent*) che nessun fornitore esterno può svolgere. Questa visione è sempre stata presente anche nella BSB. A metà degli anni Novanta, tuttavia, all'interno del nostro istituto si è reso necessario un ripensamento. L'esternalizzazione del tipo di funzione precedentemente descritto non è più stata esclusa per raggiungere i seguenti obiettivi:

- Per gli stessi o per i nuovi compiti c'era sempre meno personale a disposizione. Con un'esternalizzazione si garantiva un *effetto di razionalizzazione ovvero di liberazione di capacità.*
- Inoltre: in determinate aree linguistiche la situazione bibliografica nazionale risultava così insoddisfacente, ossia la bibliografia nazionale risultava incompleta o tardava tanto ad uscire, che non poteva essere utilizzata come fonte per la scelta dei titoli da acquistare, il che comportava già una notevole dipendenza dal sistema informativo delle librerie. Un'esternalizzazione in forma dell'AP prometteva *un'ottimizzazione dei criteri di sviluppo delle collezioni.*

- Altresì una rilevante *accelerazione nella fornitura e nella lavorazione dei materiali* diventò un obiettivo sempre più importante nella nuova, *user friendly*, concezione del servizio della nostra biblioteca.

3. Preparazione per l'introduzione di un Approval Plan

3.1 Definizione del tipo e della dimensione dell'AP

La BSB, come già detto, si configura come una grande biblioteca di ricerca, in cui un peso particolare viene svolto dalle scienze umanistiche. Particolarmente numerose sono le acquisizioni sulla cultura e la storia di Italia e Francia. Ogni anno vengono utilizzati circa 100 mila euro dei propri bilanci per l'acquisizione di 3.500 monografie e circa 100 mila euro dei bilanci DFG[2] per l'acquisizione di circa 3000 titoli. L'obiettivo è la completezza nell'acquisto delle novità librarie. La Bibliografia Nazionale Italiana, a causa del notevole ritardo nella sua pubblicazione, non si è mai potuta utilizzare come fonte per l'aggiornamento bibliografico. Neanche "Libri in commercio" serve, perché cerchiamo di acquistare anche la letteratura grigia, cioè quell'opuscolo pubblicato di tanto in tanto da, per esempio, un'associazione di ex-partigiani in Abruzzo o la rivista di un'associazione di appassionati della musica con la zampogna.

Più o meno la stessa cifra che per l'Italia la spendiamo ogni anno per libri che riguardano la cultura e la storia di Francia. Nel corso degli anni Novanta la situazione bibliografica nazionale francese è andata peggiorando costantemente finché l'edizione a stampa della Bibliografia Nazionale è stata sospesa, senza che uscisse negli anni un'edizione completa *online* della stessa. La BSB pertanto in ambedue i paesi si è trovata sempre più costretta a ricorrere ai servizi di informazione bibliografica dei librai. La BSB da sempre si serve esclusivamente dai librai dei singoli paesi acquistando al prezzo di vendita all'interno dei paesi stessi. Di conseguenza venne presa la decisione, ad iniziare dall'Italia, di acquisire tutte le monografie sulla scorta di un AP. Se l'esperienza con l'Italia avesse dato risultati positivi, si sarebbe adottato lo stesso criterio anche con la Francia.

3.2 Ottimizzazione dell'organizzazione aziendale esistente

Prima dell'introduzione dell'AP si rese necessaria un'analisi dettagliata del processo di acquisizione per individuare gli aspetti sui quali i costi venivano ad incidere maggiormente. A tale scopo si utilizzò lo strumento della cosiddetta analisi dei costi di pro-

[2] DFG=*Deutsche Forschungsgemeinschaft*. La DFG è l'istituzione statale più importante per quanto riguarda la promozione e il finanziamento della ricerca. Dall'anno 1949 le più grandi biblioteche di ricerca tedesche, tra l'altro la BSB ricevono entro di un programma per lo sviluppo delle collezioni speciali (*Sondersammelgebietsprogramm*) fondi extra. L'obiettivo del programma è che almeno in una biblioteca in Germania si trovi anche la letteratura più specialistica su tutte le materie. Perciò le biblioteche incaricate cercano per le loro collezioni la completezza nelle materie di loro competenza. Nel menzionato programma alla BSB spettano vari materie tra l'altro la responsabilità per la cura delle collezioni sulla cultura e storia d'Italia e di Francia.

cesso (in inglese sarebbe *process cost analysis*). Venne quindi esaminato molto da vicino ogni dettaglio per verificare quali singoli processi di lavoro per il prodotto "Acquisto monografie italiane" fossero particolarmente gravati di costi e di tempi di lavoro. In una parola si cercò di capire quanto fosse "caro" il processo di "*making*" per la biblioteca. Grazie ai risultati di quest'analisi accurata si poté arrivare alla razionalizzazione dei flussi di lavorazione già prima dell'introduzione dell'AP, incrementandone in modo non secondario l'efficienza. Inoltre, il risultato dell'analisi dei costi di processo consentì di costituire una base eccellente di comparazione di costi fra la variante esistente, il *making* e la variante desiderata, *buy*: ossia l'*approval plan.*

3.3 Elaborazione di criteri dinamici di acquisizione

I criteri già esistenti di acquisizione di monografie italiane – per contenuti, materie, numero minimo di pagine, casa editrice etc. – richiedevano, in vista dell'introduzione dell'AP, di essere rielaborati in modo ancora più dettagliato al fine di renderli perfettamente rispondenti alle particolari necessità del libraio partner.

Si rivelava infatti necessario definire, per esempio, per iscritto un prezzo massimo per le monografie da fornire, senza chiedere un particolare permesso in ogni singolo caso. È inoltre importante che i criteri così elaborati vengano considerati dinamici, cioè nel corso del tempo è necessario un costante aggiornamento alla situazione di fatto dell'AP. L'elaborazione dei criteri e la loro documentazione – nel caso della BSB è un piccolo manuale di quasi 12 pagine – prevede prima e nella fase iniziale di un AP un dialogo intenso e costante fra la biblioteca e il libraio partner per chiarire tutti gli aspetti inerenti alle acquisizioni quali, per esempio, il numero minimo di pagine in caso di scrittura minuta oppure l'acquisto, o meno, di testi le cui pagine siano per più della metà occupate da illustrazioni.

3.4 Scelta del libraio più adatto

Tradizionalmente la BSB ha sempre lavorato con diversi librai italiani. L'introduzione di un AP per l'acquisizione completa delle monografie imponeva di far convergere il lavoro su di un unico libraio per evitare doppioni. Non si è trattato certo di una decisione facile. I criteri per tale decisione sono stati:

- Ampiezza e profondità dell'offerta di titoli, compresa ad esempio anche la letteratura grigia.
- Ampiezza del servizio e prestazioni straordinarie quali ad esempio le informazioni bibliografiche (records).
- Prezzi: esistono ad esempio costi ulteriori in caso di AP o il librario svolge questo servizio gratuitamente?
- Esperienze precedenti da parte del libraio nella gestione di AP e requisiti del suo personale in essi coinvolto.
- Fama del libraio (nazionale ed internazionale).

Alla fine la Bayerische Staatsbibliothek ha optato per la collaborazione con la ditta Casalini di Fiesole.

3.5 Definizione di dettagli dell'AP con il libraio partner

Fino all'introduzione effettiva dell'AP vennero discussi altri dettagli specifici quali la quota di restituzione (8% della fornitura totale).

4. Esperienze dopo circa 10 anni di approval plan con l'Italia

- Successo nella razionalizzazione e nei risparmi di costi.
- Ampi risparmi sono stati realizzati nella scelta dei materiali librari da parte dei bibliotecari. Il sopra menzionato *Laenderreferent* nel campo d'acquisti, che una volta faceva la scelta del materiale, non c'è più. La necessaria verifica della qualità delle forniture oggi viene svolta dal bibliotecario responsabile della classificazione e soggettazione.
- Considerevoli risparmi sul personale per la semplificazione delle procedure di lavorazione del materiale librario, a causa dell'eliminazione dei compiti procedurali e amministrativi legati agli ordini.
- Evidenti riduzioni dei costi di personale, non soltanto per via dei processi di lavoro semplificati, ma anche per una sorta di *downgrading* di quelli rimasti in quanto affidati a personale meno qualificato e quindi meno costoso. Va inoltre detto che tale riduzione è stata consentita anche dal fatto che il libraio non ha previsto costi aggiuntivi sul prezzo dei libri forniti in AP.
- Ottimizzazione nella costituzione delle collezioni.
- Il personale qualificato del libraio sceglie *de visu*, ossia con il libro effettivamente in mano, i singoli titoli librari verificandone la corrispondenza con i criteri di acquisizione indicati dall'AP. Se ne vedono i risultati. Abbiamo infatti meno inconvenienti sugli acquisti, meno comunicazioni di testi esauriti e meno doppioni. Può verificarsi il problema che il sistema AP provochi una certa "uniformità" nelle acquisizioni o nella costituzione delle collezioni, soprattutto nel caso in cui lo stesso libraio serva contemporaneamente più grandi biblioteche o non riesca a reperire sul mercato tutti i titoli desiderati (esempio: il sud d'Italia). In tal caso cerchiamo di ovviare con indagini sul mercato librario e segnalando di tanto in tanto al libraio possibili lacune tra i suoi acquisti.
- Rilevanti accelerazioni nella fornitura dei libri e quindi nella messa a disposizione degli utenti.
- Dall'introduzione dell'AP i tempi dall'acquisizione alla messa a disposizione dei libri agli utenti si sono ridotti di 2-3 mesi (!).

5. Ulteriori sviluppi

Visto il lampante successo dell'introduzione dell'AP con l'Italia, la BSB, negli ultimi anni, ha introdotto la stesso strumento di riorganizzazione per le acquisizioni da altri paesi o per determinate materie.

- Dal 2001 l'AP per l'acquisizione di monografie è stato introdotto gradualmente in Francia con la libreria "Aux amateurs des livres". In una prima fase sono state acquistate tutte le opere di storia francese tramite AP. Oggi vengono acquisiti anche tutti i libri di altre materie, specialmente lingua e letteratura. La base, come nel caso dell'Italia, è sempre costituita da criteri di acquisizione formalmente raccolti ed espressi in una documentazione per i testi francesi, elaborata con cura e tenuta costantemente aggiornata.
- Dal 2004 è in vigore anche un AP per l'acquisizione delle monografie in Belgio (con la libreria internazionale Coutts).
- Stiamo valutando se estenderlo anche all'Olanda (nel 2006?).
- Sono in corso prime valutazioni per un AP con la Spagna**.**
- Nel 2003 è stato stipulato un AP per i testi giuridici in lingua tedesca con un libraio di Monaco specializzato in diritto (la ditta Schweitzer) che serve soprattutto importanti studi legali. Anche in questo caso, in stretta intesa con il libraio, sono stati elaborati criteri di acquisizione dettagliati, questa volta per una singola materia. Per questa fornitura, il libraio deve inoltre tenere in conto che la BSB ha il deposito legale per tutti testi pubblicati in Baviera e quindi questi testi non vanno forniti, anche quando corrispondano ai criteri di acquisizione.

IV. Conclusioni

1. L'AP per l'acquisizione delle monografie costituisce, come già detto all'inizio, parte integrante "dei sistemi di riorganizzazione" della BSB.
2. L'introduzione dell'AP comporta non poco dispendio da parte della biblioteca. È innanzitutto necessario procedere ad un'analisi dettagliata dell'organizzazione strutturale del lavoro e dei processi di lavoro esistenti, il che consente di individuare e di introdurre rilevanti modalità di aumento dell'efficienza già prima dell'introduzione dell'AP.
3. L'AP nelle acquisizioni librarie rappresenta una variante di acquisto a costi favorevoli sia per la biblioteca sia per il libraio, se è possibile una definizione univoca per materia e/o paesi o anche zone linguistiche a cui fa seguito un programma di acquisizioni molto consistente ossia se la biblioteca acquisisce tutto quanto è disponibile sul mercato su un determinato argomento, in una determinata materia, in un determinato paese.
4. Il servizio in AP finora non ha causato alla mia biblioteca né costi aggiuntivi né aumenti di prezzo. Questo è sicuramente dipeso dal fatto che il libraio attraverso gli accordi AP consegue un volume d'affari più elevato e più stabile oltre a costruire un rapporto più stretto e duraturo con il cliente/biblioteca.
5. In ogni caso, l'AP è stato il primo passo verso un campo più vasto di *outsourcing*. Nel caso dell'Italia Casalini mette a disposizione da sempre dati catalografici di elevatissima qualità, utilizzabili subito con modestissime modifiche. In Francia la situazione è simile. Per entrambi i paesi bisogna semmai considerare se l'esi-

stente AP non possa trasformarsi in un *outsourcing* completo, ossia se anche la BSB, come ad esempio le grandi biblioteche americane di ricerca quali Stanford, Havard o la Library of Congress, ma anche come una giovane e moderna sebbene ancora piccola biblioteca, come la biblioteca universitaria di Bolzano, non debba acquistare il prodotto "pronto per lo scaffale", completo di catalogazione e persino di classificazione e di intestazioni di soggetto.

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3 © 2006 Firenze University Press

Sviluppo delle collezioni in una biblioteca accademica: passato, presente e futuro

di Ellis Sada[1]

The way forward is paradoxically to look not ahead, but to look around.
Only in this way can one glimpse the future
John Seely Brown[2]

Introduzione

Se osserviamo con attenzione la realtà bibliotecaria italiana, soffermandoci soprattutto sulla realtà delle biblioteche accademiche, possiamo affermare che negli ultimi vent'anni si sono fatti notevoli sforzi per migliorarne le strutture. È stata posta attenzione in particolare alla catalogazione e alla condivisione attraverso la creazione di cataloghi collettivi, al recupero nella versione elettronica dei dati bibliografici pregressi contenuti nei cataloghi cartacei e alla creazione infine di alcuni servizi quali il document delivery e il prestito interbibliotecario. In passato i bibliotecari hanno avuto poco tempo da dedicare allo sviluppo delle collezioni, anche perché tale compito è sempre stato affidato ai membri delle facoltà con l'istituzione di apposite "commissioni di biblioteca". È però ben noto come anche a livello internazionale nel secolo scorso la cultura della selezione e dell'acquisizione dei documenti da parte dei bibliotecari sia venuta maturando piuttosto lentamente. La prima figura di bibliotecario esperto cui fu affidato lo sviluppo delle collezioni fu il tedesco Christian Gottlob Heyne, bibliotecario dell'Università di Gottingen tra il 1763 e 1812.[3] Nel 1930 negli Stati Uniti i docenti membri delle facoltà selezionavano ancora l'80% del totale delle acquisizioni, mentre ai bibliotecari spettava soltanto il restante 20%. Negli Stati Uniti bisogna attendere gli anni Settanta del Novecento per assistere al passaggio di responsabilità

[1] Sistema Bibliotecario dell'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano.

[2] Seely Brown J. e Duguid P., *The social life of information,* Boston, Mass., Harvard Business School Press, copyr.2000.

[3] Johnson P., *Fundamentals of collection development and management,* Chicago, American Library Association, 2004, p. 6.

nella costruzione e sviluppo delle collezioni in ambito universitario dai docenti ai bibliotecari.[4]

L'avvento delle risorse elettroniche stravolge il processo di acquisizione tradizionale perché, oltre ai costi, subentrano altri fattori importanti, quali la valutazione dei contenuti, le licenze, l'aspetto tecnologico e telematico, l'archiviazione dei dati. I bibliotecari devono fare i conti con questi nuovi aspetti in sede di politica di sviluppo delle collezioni. Occorre inoltre tenere presente che oggi lo sviluppo delle collezioni su diversi supporti si fonde con l'accesso a informazioni remote non possedute dalla biblioteca. Nelle biblioteche universitarie negli ultimi anni sono inoltre mutati altri fattori ambientali, anch'essi da tenere presenti per una corretta politica di sviluppo delle collezioni: in primo luogo il cambiamento degli insegnamenti, conseguente alla riforma universitaria che ha creato nuovi programmi, quindi nuovi corsi specialistici e nuovi filoni di ricerca scientifica. Diventano sempre più importanti, soprattutto per le biblioteche o sistemi bibliotecari di grandi dimensioni, strumenti come "la carta delle collezioni" e la formalizzazione dei criteri generali di selezione per l'acquisizione e la gestione integrata delle collezioni cartacee e digitali.

Anche se in Italia i bibliotecari che lavorano nel mondo universitario non hanno formalmente la responsabilità dello sviluppo delle collezioni, operazione considerata puramente intellettuale e quindi svolta dai docenti, di fatto sono sempre più loro a occuparsene.

Una buona ed equilibrata politica di sviluppo delle collezioni include infine una politica di revisione del posseduto; esiste infatti una dimensione qualitativa della crescita, che non si riferisce soltanto a un aumento del numero delle unità bibliografiche possedute. Anche le risorse elettroniche costringono i bibliotecari a un'analisi di revisione delle collezioni, finalizzata ad esempio a individuare quali collezioni cartacee possano essere sostituite con la versione elettronica, oppure se sia opportuno attivare un abbonamento a un intero "pacchetto" di riviste elettroniche offerto dall'editore o risulti invece più vantaggioso selezionare i titoli maggiormente utilizzati dagli utenti.

Il Sistema Bibliotecario d'Ateneo dell'Università Cattolica del Sacro Cuore: uno sguardo d'insieme

Il Sistema Bibliotecario d'Ateneo dell'Università Cattolica del Sacro Cuore comprende le Biblioteche delle sedi di Milano, Brescia, Piacenza/Cremona, Roma e Campobasso. Ogni sede è dotata di una biblioteca centralizzata a servizio delle discipline professate nei corsi di studio presenti. Il Sistema Bibliotecario d'Ateneo ha lo scopo di consentire agli utenti del sistema informativo di fruire dell'insieme delle risorse attraverso una strumentazione unificata che si compone del catalogo elettronico unico, accessibilità delle risorse elettroniche da tutte le sedi dell'Università Cattolica, data base bibliografici, perio-

[4] *ibid.*

dici elettronici full text, indici di articoli e di volumi, archivi di documenti digitalizzati. Rientrano inoltre tra gli obiettivi del Sistema Bibliotecario: migliorare le prestazioni di informazione e di interrogazione di tutte le risorse principali messe a disposizione per la ricerca e la didattica; rendere fruibili le collezioni cartacee ed elettroniche possedute dalle Biblioteche dell'Università Cattolica e dal mondo esterno per agevolare il personale accademico nella ricerca scientifica, nella didattica e per consentire lo sviluppo della formazione a distanza; favorire infine la comunicazione e la collaborazione tra le diverse Biblioteche dell'Ateneo e coordinare la politica degli acquisti, soprattutto delle risorse elettroniche, nel rispetto dell'autonomia e delle competenze delle diverse sedi.

Nel Sistema Bibliotecario, la Biblioteca della sede di Milano è la realtà più grande, costituitasi contemporaneamente alla fondazione dell'Ateneo nel 1921 con un primo fondo di materiale librario proveniente da acquisti d'antiquariato e donazioni di raccolte specializzate. Pensata e organizzata dal fondatore dell'Università, padre Agostino Gemelli, il quale si ispirò a modelli di biblioteche straniere di grande prestigio, è andata progressivamente e rapidamente sviluppandosi grazie a ingenti acquisizioni di opere antiche e moderne e a un'intensa attività di scambio di volumi e periodici con enti culturali italiani e stranieri. Un grande contributo alla crescita del primo nucleo di collezioni diede il professor Giuseppe Billanovich (1913-2000) al quale, il 2 febbraio 2001, nel primo anniversario della scomparsa, è stata dedicata la Sala di Consultazione.

La struttura centralizzata è a servizio delle nove Facoltà esistenti nell'Ateneo e la fisionomia bibliografica risulta suddivisa nella sala di consultazione e in una serie di sezioni tematiche e sezioni speciali. Il ricco patrimonio consta di 1.300.000 volumi (il dato si riferisce a quanto già catalogato), 17.300 titoli di periodici, di cui 6.200 circa correnti in versione cartacea e 7.800 titoli in versione elettronica a testo completo.

La Biblioteca della sede di Brescia è sorta invece nel 1965 al servizio dell'allora unica Facoltà di Magistero; in seguito, con l'istituzione delle nuove Facoltà di Scienze matematiche, fisiche e naturali e con l'attivazione dei nuovi corsi di laurea nel settore umanistico di Lingue e Letterature straniere e Lettere e Filosofia, la Biblioteca ha arricchito le sue collezioni sino a raggiungere oggi più di 156.000 volumi e 800 pubblicazioni periodiche correnti.

La Biblioteca della sede di Piacenza/Cremona ha iniziato la sua attività nel 1953 con l'avvio della Facoltà di Scienze agrarie e negli anni, con l'ampliarsi dell'offerta formativa, ha ampliato le sue collezioni anche alle scienze economiche, giuridiche e umanistiche; il patrimonio consta di circa 100.000 volumi cui si aggiungono 7.300 volumi della sede di Cremona e una ricca collezione di 5.300 periodici.

La Biblioteca della sede di Roma/Campobasso, sorta nel 1961 con la Facoltà di Medicina e Chirurgia, possiede una ricca collezione di oltre 250.000 volumi dedicati alla medicina e una cospicua collezione di periodici cartacei ed elettronici. Nel dicembre 2004 è stata aperta una nuova sezione dedicata alle scienze economiche, specializzata in economia sanitaria. Nello stesso anno si è aggiunta inoltre l'importante collezione di bioetica.

Dopo uno sguardo generale al Sistema Bibliotecario dell'Università Cattolica, merita un approfondimento la fisionomia bibliografica della Biblioteca di Milano.

Si compone innanzitutto della prestigiosa Sala di Consultazione "Giuseppe Billanovich", sala di studio e ricerca dedicata al prof. Giuseppe Billanovich, frequentata, oltre che da docenti e studenti dell'Università Cattolica, anche da studiosi italiani e stranieri. A scaffale aperto e collocata su due piani, offre agli studiosi la possibilità di accedere direttamente a 96.630 volumi di bibliografie, dizionari, enciclopedie, repertori, opere generali e collezioni di fonti e testi di varie discipline afferenti al settore umanistico. Lo studioso può reperire le opere di cui necessita anche senza l'intermediazione del catalogo, grazie a un sistema di collocazione che rispecchia una classificazione sistematica e organica dei documenti. Inoltre sono a disposizione, in apposita sezione, le nuove accessioni, in modo tale che l'utente possa valutare rapidamente l'aggiornamento delle opere. Alla consultazione delle banche dati bibliografiche on line e su cd-rom è destinato invece uno spazio apposito, corredato da un servizio di reference.

Le collezioni librarie tematiche sono invece in gran parte distribuite nell'area centrale della Biblioteca e nelle apposite sezioni dislocate presso i diversi Dipartimenti. Particolarmente consistenti sono le raccolte di filosofia, storia antica, filologia classica, papirologia, letteratura latina medievale, lingue e letterature moderne, storia medievale e moderna, storia della Chiesa e del cristianesimo, filologia slava, glottologia, archeologia, storia dell'arte, scienze giuridiche, scienze politiche, psicologia, pedagogia, sociologia, etnologia, storia economica, scienze economiche, economia aziendale, statistica, geografia, comunicazioni sociali.

La Biblioteca possiede inoltre alcuni fondi speciali antichi e moderni, tra cui una prestigiosa collezione di tavolette sumeriche, una collezione di papiri, un cospicuo fondo di manoscritti e documenti d'archivio, e infine una nutrita riserva di incunaboli e cinquecentine. Si aggiungono importanti lasciti di insigni studiosi che negli anni hanno arricchito il valore delle raccolte: di particolare interesse, tra i documenti d'archivio, nella sezione manoscritti, sono ad esempio gli archivi delle famiglie Pallavicino e Sforza Fogliani d'Aragona, ricchi di rogiti notarili, istrumentari e atti di processi compresi tra il XVI e il XVIII secolo; particolarmente preziosa per gli studiosi di storia lombarda e milanese è invece la Biblioteca del Conte Negri da Oleggio, una raccolta di oltre 7.500 volumi; la collezione di slavistica che comprende oltre 90.000 volumi e circa 450 periodici nelle varie lingue slave riguarda invece le discipline umanistiche (lingue e letterature slave, storia, storia dell'arte, filosofia, cinema, archeologia, bizantinistica, economia politica, etc.).

Acquisizione annuale delle collezioni

Considerata la crescita vertiginosa della produzione scientifica, sia su supporto cartaceo che elettronico, è necessario programmare l'acquisizione dei documenti applicando una ben definita politica degli acquisti. Annualmente l'incremento del patrimonio è di circa 22.000 volumi (15.750 ricevuti in acquisto, 2.750 ricevuti in omaggio e 3.950 ricevuti in cambio) e di un numero consistente di nuovi periodici. Un cospicuo numero di libri e riviste viene ottenuto in cambio da circa 400 enti e istituti in tutto il

mondo, tra i quali la Library of Congress, la British Library, la Bibliothèque Nationale de France e la Cornell University Library.

La finalità del Sistema Bibliotecario dell'Università Cattolica consiste nel facilitare e sostenere le attività fondamentali dell'Ateneo nell'offerta formativa e nella ricerca scientifica attraverso la raccolta, l'organizzazione e la fruibilità delle risorse informative possedute e non, da parte delle biblioteche d'Ateneo delle diverse sedi.

Pertanto, volendo schematizzare, le macro attività si possono così elencare:

- Selezionare, acquisire, organizzare, mettere a disposizione e conservare le collezioni monografiche e periodiche su supporti cartacei ed elettronici.
- Assicurare l'accesso alle collezioni attraverso il catalogo elettronico unico UCSC.
- Assicurare interventi continui di aggiornamento e svecchiamento delle raccolte.
- Assicurare l'accesso e i collegamenti alla letteratura mondiale e lo scambio di informazioni e documenti con altre biblioteche.
- Assistere e guidare gli utenti al recupero delle informazioni bibliografiche nei diversi percorsi di ricerca.

Fin dalle origini dell'Ateneo era previsto che la biblioteca di Milano dovesse diventare un punto importante come fonte d'informazione e come supporto alla ricerca e alla didattica. Questo progetto venne perseguito e perfezionato dal fondatore padre Agostino Gemelli durante i suoi viaggi all'estero, soprattutto in Germania. L'obiettivo di padre Gemelli venne in seguito sostenuto dal Prof. Giuseppe Billanovich con la creazione della Sala di Consultazione alla stregua dei modelli della Biblioteca Vaticana e di Friburgo. Agli inizi degli anni Sessanta il Prof. Billanovich si adoperò inoltre per far nascere la figura del responsabile del settore acquisti, in collaborazione con il responsabile dei fondi che già si occupava della gestione dei patrimoni librari donati alla Cattolica.

Sorgono a questo punto alcune domande per cercare di mettere maggiormente a fuoco l'argomento della politica dello sviluppo delle collezioni.

Quali sono le condizioni esterne all'attività della biblioteca accademica indispensabili per perseguire un coerente sviluppo delle collezioni?

Prima di tutto è fondamentale che gli organi di governo degli atenei e degli enti di ricerca riconoscano come la biblioteca sia una fonte d'informazione importante cui attingere per la ricerca scientifica e la didattica; metaforicamente parlando, possiamo utilizzare l'immagine della biblioteca come di una finestra sul mondo, attraverso cui recuperare i contenuti necessari per effettuare una ricerca. Riconoscendo nella biblioteca un servizio indispensabile per l'università, occorre affidare alla direzione della biblioteca la responsabilità per lo sviluppo delle collezioni, sia per garantire la continuità delle fonti di informazione, sia per poter organizzare e gestire al meglio le risorse sui diversi supporti. Occorre quindi dotare la biblioteca non solo di un budget adeguato ma anche di un numero sufficiente di personale competente e specializzato nelle diverse aree disciplinari al fine di rispondere agli articolati bisogni informativi dell'utenza.

La direzione della biblioteca, a sua volta, potrà presentare un piano di politica degli acquisti da discutere e da sottoporre all'approvazione della "commissione biblioteca" nominata dagli organi di governo dell'università o delle facoltà secondo i regolamenti delle istituzioni.

Di fronte alle innovazioni tecnologiche, come ad esempio la nascita dei motori di ricerca, e a progetti innovativi che si stanno sviluppando in questi ultimi anni (ad esempio il progetto Google print), è necessario che la biblioteca, per non correre il rischio di apparire davvero "una specie in via d'estinzione" (come si sussurra talvolta nel mondo accademico), colga la sfida per cambiare il consueto modo di agire. Così in Cattolica nel 1998 si è attivata la metodologia "Approval Plan" per l'acquisizione delle collezioni pur sapendo che il metodo AP è aggiuntivo e non sostitutivo di quelli usuali (acquisto su ordine, ordine per continuazione, acquisto su visione, sottoscrizione di collane, etc.). La Biblioteca d'Ateneo di Milano, essendo una struttura centralizzata, si trova nella miglior condizione per curare lo sviluppo delle collezioni in modo equilibrato e quindi verificare quali siano le aree disciplinari trascurate per motivi contingenti. Nel 1998 è stata fatta una revisione delle collezioni e sono stati evidenziati alcuni settori tematici lacunosi.

Lo scopo dell'adozione dell'AP è stato duplice: da un lato garantire il livello di copertura delle collezioni (per disciplina e area linguistica), dall'altro anticipare le esigenze, soprattutto dei docenti, e far sì che possano già trovare sullo scaffale il libro nel momento in cui pensano invece di proporne l'acquisto. Il metodo AP allo stesso tempo aiuta a programmare e prevedere a budget le dimensioni degli impegni di spesa per ciascuna disciplina, assicura l'arrivo delle opere ritenute irrinunciabili ed è inoltre collegato a un programma di fornitura del record catalografico. Un altro aspetto interessante riguarda la preparazione del cosiddetto "profilo AP" che viene studiato e messo a punto dai bibliotecari con la collaborazione di docenti esperti nel settore tematico.

Lo sviluppo della politica delle collezioni digitali e librarie presso l'Università Cattolica è formalizzato da un documento approvato in seno alla Commissione Biblioteca che rappresenta i criteri di base per la selezione delle opere da acquisire nelle varie sezioni disciplinari. Alcuni dei principali criteri ivi enunciati hanno lo scopo di documentare la produzione italiana di livello accademico e di ricerca nei campi disciplinari attinenti agli insegnamenti impartiti nell'Ateneo; raccogliere o per lo meno mettere a disposizione i più significativi documenti (a stampa, in formato digitale, audiovisivi o in formato elettronico) nella ricerca e nell'insegnamento universitario pubblicati all'estero, in prevalenza nelle aree linguistiche francese, inglese, tedesca, spagnola, slava; documentare l'attività culturale e di ricerca del mondo cattolico; acquisire preferibilmente l'edizione o le edizioni in lingua originale, qualunque essa sia ma allo stesso tempo acquisire sempre le traduzioni italiane disponibili di opere presenti in biblioteca o che la biblioteca potrebbe opportunamente inserire nelle sue raccolte. Ulteriori e inderogabili criteri di selezione sono l'accuratezza e la pertinenza del contenuto agli interessi e ai bisogni di informazione di docenti, ricercatori e studenti.

Con l'avvento delle risorse elettroniche si sono inoltre aggiunti ulteriori criteri di selezione, fra i quali la funzionalità (ossia facilità d'uso, velocità di caricamento, qualità

nel mantenimento nel caso si tratti di un sito Internet); completezza (ossia ampiezza dei contenuti, arco temporale, aggiornamento dei dati); tipo di accesso (ad es. www, rete locale, postazione singola, etc.); qualità nell'indicizzazione per consentire diverse possibilità di ricerca; conservazione e archiviazione dei documenti, stabilità delle risorse web e infine fama di serietà e rigore di chi cura e produce l'informazione.

Ugualmente non trascurabile è l'aspetto economico, per cui va attentamente valutato il prezzo di ogni singola banca dati e il peso che lo sviluppo del settore disciplinare trattato nell'Ateneo comporta.

A questo punto, un'ulteriore domanda può aiutare ad approfondire l'argomento delle collezioni.

Quali sono le maggiori sfide per lo sviluppo delle collezioni con l'avvento delle risorse elettroniche?

Michael Malinconico nel suo intervento ha sottolineato come sia cambiato il concetto stesso di collezione: da "insieme di cose possedute" si è passati a "risorse informative per cui la biblioteca investe risorse finanziarie - direttamente o indirettamente - per gestire, trattare o conservare per conto degli utenti della biblioteca, indipendentemente dall'ubicazione del contenuto; [...] la norma ora è una combinazione interdipendente di proprietà e di accesso, in cui l'ubicazione dei materiali è irrilevante per gli utenti".

Queste considerazioni ci fanno capire come cambiano le attività e come aumenta il livello di responsabilità dei bibliotecari nella selezione e nella gestione dei documenti in versione elettronica, mentre per gli utenti finali rimane importante il contenuto di qualità da recuperare in tempi brevi, indipendentemente dal formato con cui l'informazione viene offerta.

In questi ultimi anni la produzione editoriale e l'offerta sul mercato di risorse elettroniche on line hanno avuto e continuano ad avere una crescita vertiginosa. Si è anche in presenza di un aumento delle richieste da parte dei docenti non solo dell'area scientifica, dove l'utilizzo delle versioni elettroniche è assodato da anni, ma anche dell'area umanistica. Con l'offerta di banche dati o di materiale informativo in versione elettronica gli editori offrono agli utenti nuovi servizi aggiuntivi (accesso simultaneo di più persone al medesimo testo, trasferimento quasi istantaneo di testi da un luogo fisico a un altro, da un contesto ad un altro, accresciute possibilità di ricerca, etc.) e non semplicemente un diverso formato su cui si appoggiano le informazioni.

Occorre tenere presente che a oggi, tranne alcune eccezioni, l'accesso alla versione elettronica delle riviste non può ancora essere considerato servizio sostitutivo degli abbonamenti alla versione cartacea, ma solo un servizio aggiuntivo; di conseguenza procurare agli utenti l'accesso alla versione elettronica è in genere un onere da aggiungere ai normali costi di acquisizione e di funzionamento delle biblioteche. L'incremento di prezzo per i normali costi di acquisizione di abbonamenti per le testate dei periodici di area umanistica per l'anno 2006 è dell'8,4%, mentre per quelle di scienze sociali sale al 9,3%.[5]

[5] Van Orsdel L. e Born K., *Choosing sides – Periodical price survey 2005,* "Library Journal", April 15, 2005, pp. 43-48.

La selezione e l'acquisizione di una risorsa elettronica rappresenta oggi un considerevole carico di lavoro per il bibliotecario che deve essere al corrente degli sviluppi del mercato editoriale e dei cambiamenti in atto, della proprietà dei "data base" per poter negoziare al meglio le condizioni di accesso e i prezzi con il fornitore.

Vi sono inoltre altri fattori cui bisogna prestare molta attenzione: le clausole presentate nelle licenze d'uso (perché troppo spesso sono soltanto a favore degli editori, richiedono quindi un intervento per salvaguardare un giusto equilibrio di diritti e obblighi da entrambi le parti); la fruibilità dei dati nel rispetto delle leggi sul copyright; la negoziazione delle condizioni e delle modalità di fruizione e uso delle risorse; la garanzia della leggibilità dei dati in futuro, l'archiviazione dei "back files", la valutazione dei contenuti e della loro qualità, la rilevazione di statistiche d'uso, la valutazione dell'infrastruttura tecnologica, l'istruzione del personale e la formazione degli utenti al pieno utilizzo delle risorse elettroniche. Un aspetto importante da tenere presente quando si negozia l'acquisto di una banca dati che offre un pacchetto di riviste elettroniche oppure libri elettronici full text è inoltre la valutazione dei contenuti, per arrivare a selezionare quali davvero acquistare, dal momento che i contratti cosiddetti "big deal" spesso non sono poi così convenienti. I gruppi editoriali con l'avvento delle risorse elettroniche stanno infatti acquisendo una posizione oligopolistica: l'editore ha interesse a offrire, invece dello sconto, l'accesso a contenuti aggiuntivi, per esempio articoli pubblicati in riviste di cui la biblioteca non possiede l'abbonamento cartaceo. Apparentemente tale proposta contrattuale presenta alcuni vantaggi (si acquistano infatti più titoli), ma in realtà molti dati statistici confermano come in un anno una percentuale piuttosto consistente dei titoli accessibili non venga visionata nemmeno una volta. Per l'editore la fonte di profitto, sulla versione cartacea, è la vendita di una pluralità di copie; nella nuova situazione, sulla versione elettronica, la fonte di profitto è invece la vendita di una pluralità di accessi.

Considerata dunque la complessità e i costi che le istituzioni devono affrontare per l'acquisizione delle risorse elettroniche, molte istituzioni hanno scelto di istituire veri e propri "Consorzi" per avvantaggiarsi di alcuni benefici. Acquistare in cooperazione vuol dire infatti difendersi da costi in continua crescita, oltre che condividere le molteplici competenze e attività sopra descritte. La cooperazione implica però anche mantenere gli impegni durante la fase di contrattazione e nell'esecuzione del contratto e spesso le istituzioni, considerata la diversità di gestione e di esigenze, percepiscono la cooperazione piuttosto come un rischio di perdita dell'autonomia. Inoltre occorre gestire le difficoltà che emergono all'interno dell'istituzione dove si opera, con i vincoli posti dal consorzio.

In conclusione, nelle politiche di acquisto si procederà per anni al doppio sistema cartaceo ed elettronico, ma poiché, in ultima analisi, il cartaceo rimane ancora valido, occorrerà cercare di mantenere un giusto equilibrio. La sfida che ci attende è piuttosto quella di elaborare una politica di selezione e di acquisto sul livello di preferenze del contenuto e di servizi da offrire tenendo presente che il materiale può derivare da collezioni cartacee, dai servizi di document delivery e prestito interbibliotecario, da oggetti digitali creati localmente, da editori o fornitori esterni, infine da prodotti non commerciali disponibili in rete.

Riferimenti bibliografici

Bottecchia, P., *Esperienza condivisa di approval plan: il caso della Biblioteca d'Ateneo dell'Università Cattolica di Milano*, "Bollettino AIB", 43, 4, 2003, pp. 473-481.

Mack, D. (ed.), *Collection development policies, new directions for changing collections*, New York, The Haworth Information Press, copyr. 2003. Pubblicato simultaneamente in "The acquisition librarian", XV, 2003, 30.

Fowler, D.C. (ed.), *E-serials collection management, transitions, trends and technicalities*, New York, The Haworth Information Press, 2004.

Lee, Sul H. (ed.), *Electronic resources and collection development*, New York, The Haworth Information Press, 2002.

Jenkins, C., Morley, M. (eds), *Collection management in Academic Libraries*, Aldershot, Gower Publishing, 1999.

Johnson, P., *Fundamentals of collection development and management*, Chicago, American Library Association, 2004.

Solitine, G., *Le raccolte delle biblioteche, progetto e gestione*, Milano, Editrice bibliografica, 1999.

Giordano, T., *Library Consortia in Europe, Encyclopedia of Library and Information Science*, Taylor & Francis, 2005.

<http://www.dlib.org/dli/april05/alvite/04alvite.html> [9/05].

<http://info.lib.uh.edu/sepb/sepb.html> [10/05].

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3

Statistiche d'uso delle risorse elettroniche per la valutazione delle raccolte in un contesto di cooperazione[1]

di Rossana Morriello[2] e Anna Ortigari[3]

1. Le statistiche d'uso come strumento di valutazione delle raccolte

Valutare le raccolte

Tra le attività di gestione delle raccolte, la valutazione è uno degli aspetti fondamentali poiché è proprio la valutazione che consente di definire e indirizzare le politiche di gestione documentaria. Valutare le raccolte significa rilevare la loro capacità di soddisfare i bisogni dell'utenza. La valutazione consente di verificare l'efficacia delle scelte di acquisizione, di rilevare le aree disciplinari in cui vi sono delle lacune e di individuare le collezioni "forti", per arricchirle e promuoverle al meglio, di indirizzare efficacemente i nuovi acquisti alla luce di quanto viene effettivamente utilizzato dagli utenti, di quanto è già presente in biblioteca, di quanto invece manca, e, sulla base di questi dati, arrivare a bilanciare acquisizioni e scarti, o – se parliamo di periodici – sottoscrizioni e dismissioni nella maniera adeguata.

Nell'ambito dell'attività di sviluppo delle raccolte, la valutazione è un elemento importante prima di tutto per le risorse "tradizionali". Per le collezioni monografiche abbiamo degli strumenti che ci consentono di valutare l'efficacia delle scelte documentarie, quali gli indici di circolazione dei documenti, o i questionari che possono essere somministrati direttamente agli utenti.

Per quanto riguarda i periodici in formato cartaceo, invece, la rilevazione dell'uso risulta più difficoltosa rispetto alle monografie: le riviste sono di solito a scaffale aperto, non vanno in prestito, ed è quindi più complesso rilevarne l'uso effettivo. Anche nei casi in cui vengono adottati sistemi di verifica, come il controllo dei periodici al momento della ricollocazione, oppure tramite una schedina sulla quale vengono se-

[1] La parte1 è di Rossana Morriello, la parte 2 è di Anna Ortigari.

[2] Università Ca' Foscari di Venezia. Biblioteca di Studi Classici.

[3] Sistema Bibliotecario di Ateneo, Università di Bologna.

gnate le volte in cui il periodico viene preso dallo scaffale, è poi difficile rilevarne l'uso che un utente ne fa: potrebbe consultarlo, magari facendo *browsing*, senza soffermarsi su nessun articolo, oppure trovare uno o più articoli interessanti e leggerli, o non trovarne nessuno di intereresse, oppure nemmeno aprire il volume o il fascicolo preso in consultazione.

I periodici elettronici offrono invece nuove ed interessanti prospettive proprio rispetto alla valutazione delle raccolte. Per i periodici in formato digitale abbiamo la possibilità di avere informazioni molto più dettagliate e precise su quanti e quali periodici vengono consultati, ma anche sugli articoli scaricati e in generale sul comportamento degli utenti rispetto alla loro consultazione. La possibilità di ottenere informazioni precise sull'uso di una rivista in formato digitale è quindi di estrema importanza per quelle attività di valutazione e di politica documentaria viste sopra, e in particolare:

- per prendere agevolmente decisioni sul mantenimento o sulla cancellazione di un abbonamento;
- per giustificare (ai docenti, agli utenti tutti, ai responsabili delle allocazioni finanziarie) le scelte, supportandole (per esempio, le cancellazioni) con dati oggettivi;
- di conseguenza, per poter riequilibrare l'allocazione delle risorse destinate all'acquisto dei periodici: i fondi che si risparmiano tagliando un periodico che non viene consultato possono essere riutilizzati per acquistare un periodico per il quale c'è richiesta;
- per ripartire le spese tra i dipartimenti, sulla base dell'uso che in quei dipartimenti viene fatto dei periodici o di altre risorse digitali;
- per indirizzare il *marketing* dei servizi e l'istruzione all'utenza verso specifici gruppi di utenti o dipartimenti;
- infine, soprattutto nel caso delle banche dati, per poter determinare quante licenze d'uso simultaneo acquistare per ogni piattaforma o singola base dati, nei casi in cui il costo di sottoscrizione sia basato sui *concurrent users*[4].

Miserie e splendori delle statistiche

L'impatto delle risorse digitali nelle biblioteche, in particolare in quelle delle università, è stato notevole ed ha comportato un aumento del carico di lavoro in termini di tempo e di risorse dedicate alla loro gestione, che riguardano, tra gli altri, gli aspetti finanziari e amministrativi legati all'acquisizione (allocazione dei budget e contrattazione delle licenze), l'offerta del servizio e l'istruzione all'utenza. Secondo un recente studio svolto con *focus groups* e questionari tra i bibliotecari delle università in USA, Regno Unito, Canada, Australia, Nuova Zelanda, il tempo dedicato dai bibliotecari allo svilup-

[4] Cioè quando il prezzo della base dati viene calcolato sul numero di accessi contemporanei alla risorsa richiesti dalla biblioteca: ovviamente quanto maggiore è il numero di accessi simultanei richiesti tanto maggiore sarà il prezzo di sottoscrizione.

po delle raccolte digitali è aumentato negli ultimi cinque anni di una percentuale che va dal 25 al 50% (mentre è rimasto stabile, o diminuito per le risorse "non digitali")[5]. A fronte di ciò, com'è ben noto, non si è registrato un incremento di personale.

Proprio per razionalizzare tempi, risorse umane e finanziarie e condividere il know-how, ma anche per avere un potere di contrattazione maggiore con gli editori, le biblioteche delle università si sono riunite in consorzi per l'acquisizione delle risorse digitali. E proprio nell'ambito di questa forma di cooperazione le statistiche sull'uso delle risorse elettroniche possono costituire uno strumento di politica documentaria di straordinaria utilità.

La tendenza dei consorzi è ormai quella di tentare di uscire dai modelli di costo imposti dagli editori, come il *big deal,* ovvero la sottoscrizione di tutto il pacchetto di riviste offerto dall'editore, senza possibilità di selezionare i titoli. Inizialmente, questo modello ha avuto un certo successo perché consentiva, anche tramite il meccanismo del *cross-access* (ovvero la possibilità per la singola università di accedere a tutte le riviste sottoscritte dal consorzio) di offrire ai propri utenti l'accesso ad un gran numero di riviste. Oggi il numero delle riviste disponibili in formato digitale è aumentato considerevolmente e sono aumentati anche i costi di sottoscrizione, mentre i budget a disposizione delle biblioteche non sono certo in incremento. Proprio le statistiche dimostrano, inoltre, che gran parte dei periodici elettronici messi a disposizione degli utenti non vengono consultati o hanno consultazioni molto basse. È evidente che modelli alternativi di acquisto consortile, basati su una selezione di titoli, di quei titoli effettivamente necessari, siano ormai un obiettivo indispensabile da perseguire. Le statistiche d'uso possono quindi costituire un fondamentale strumento proprio per costruire queste liste di titoli selezionati, che possiamo definire "*core collections*", ovvero quei titoli di base per ciascuna disciplina sui quali ricadono la maggior parte delle consultazioni degli utenti. Non necessariamente la biblioteca, o il consorzio, saranno interessati a possedere solo la "*core collection*", ma rispetto a tale parte della collezione una volta che questa sia ben definita e misurata, sarà poi possibile pianificare al meglio lo sviluppo delle altre parti delle collezioni digitali e relazionarsi in maniera diversa, di certo più solida e consapevole, nei confronti degli editori e dei modelli di acquisizione che essi offrono.

È ovvio che abbiamo a disposizione uno strumento di misurazione non perfetto e che quindi non va sopravvalutato. Le statistiche d'uso delle risorse elettroniche sono infatti uno strumento di tipo quantitativo che non fornisce (se non pochissimi) dati di tipo qualitativo. I problemi sono evidenti:

a. il dato quantitativo ci fornisce il numero di accessi ad un risorsa ma non è in grado di darci grosse informazioni sul profilo dell'utente che la utilizza. Alcuni elementi possono essere ricostruibili a partire dall'IP della macchina da cui il

[5] Daniel G. Dorner, *The impact of digital information resources on the roles of collection managers in research libraries*, "Library collections, acquisitions and technical services", 28, 3, 2004, pp. 249-274.

periodico elettronico è consultato, ma il pc potrebbe essere utilizzato da più persone. Al contrario, i dati con i quali rileviamo, per esempio, le uscite in prestito di un libro ci danno informazioni anche sull'utente che lo prende in prestito poiché questo è registrato nel database della biblioteca.

b. il dato puramente quantitativo ci fornisce l'andamento delle consultazioni, ma non è in grado di spiegarcene le motivazioni, cioè le ragioni per le quali si registrano picchi di uso in certi momenti oppure bruschi cali. Va quindi affiancato ad altre rilevazioni che ci consentano, per esempio, di capire che un picco è dovuto ad un'attività di promozione da parte della biblioteca su quel titolo oppure al suo inserimento nella bibliografia di un corso.
c. il dato quantitativo non è in grado di dirci perché una rivista o una banca dati ritenuta fondamentale in una disciplina, e molto consultata nella versione cartacea, non viene invece consultata nella versione elettronica. Le ragioni possono essere diverse. La versione digitale potrebbe non essere consultata perché non è nota l'esistenza della versione *online* che forse non è stata sufficientemente pubblicizzata dalla biblioteca. Oppure l'interfaccia per la consultazione potrebbe risultare difficile da usare per l'utente. O ancora la versione *online* potrebbe non essere perfettamente identica a quella cartacea (sovente nella versione digitale mancano grafici e immagini, oppure sono presenti ma non sono leggibili con tutti i browser) e quindi indurre gli utenti a preferire quella cartacea poiché più completa.

Di fatto, quando andiamo ad occuparci di politica documentaria per le risorse digitali sono queste ultime le indicazioni che ci servono, poiché solo su questo genere di informazioni possiamo fondare le scelte. Il dato quantitativo fornito dalle statistiche costituisce un punto di partenza, fondamentale certo, ma comunque utilizzabile proficuamente solo se elaborato, avvalendosi anche di altri strumenti di rilevazione e di indagine sui comportamenti d'uso.

L'analisi dell'uso dei periodici elettronici andrebbe quindi analizzata anche con altri tipi di rilevazioni, ad iniziare dalla verifica dell'uso della corrispondente versione cartacea, ma anche dai questionari somministrati agli utenti, nei quali chiedere esplicitamente se i periodici digitali e le banche dati vengono consultati, quali vengono consultati con maggiore frequenza e quali sono ritenuti fondamentali, la preferenza per la versione digitale o per quella cartacea, e tutte le informazioni che ci consentano meglio di monitorare e spiegare i comportamenti. E non comunque senza aver prima aver investito un po' di energie nella promozione ed istruzione all'uso delle risorse digitali, proprio nella consapevolezza che spesso l'utente non le usa poiché non ne conosce l'esistenza.

Un'ulteriore elaborazione dei dati statistici d'uso dovrebbe essere svolta rispetto ai costi di acquisizione e mantenimento dell'accesso alla risorsa da parte della biblioteca, rapportandone l'uso con il prezzo d'acquisto, con i costi di archiviazione (sia quando l'archiviazione è a carico della biblioteca – o più probabilmente del consorzio – sia quando è a carico dell'editore che la garantisce dietro pagamento) e con le risorse uma-

ne necessarie ad assicurare l'accesso alla risorsa nel tempo, attraverso cataloghi, portali, o altri servizi offerti dalla biblioteca.

Si tratta evidentemente di una serie di attività molto elaborate e complesse, la cui esecuzione richiede personale dedicato e specializzato che non sempre è disponibile nelle nostre biblioteche. Proprio questa difficoltà ha ostacolato molto l'uso massiccio delle statistiche come strumento di politica documentaria nelle nostre biblioteche digitali. Accanto a questo, altri elementi ne hanno rallentato in passato l'applicazione diffusa:

- la mole di lavoro necessario per leggere e interpretare le statistiche d'uso, che appaiono come dati grezzi che vanno successivamente studiati ed elaborati;
- la difformità dei dati forniti dai diversi editori: sia nel formato in cui venivano forniti i file che nelle modalità di rilevazione, che si rispecchiano nei problemi di terminologia: per esempio, un editore può considerare una ricerca simultanea su diversi database come una singola *query*, mentre un altro la può considerare come tante ricerche che si vanno a sommare (per esempio, sei ricerche diverse su sei database);
- la necessità di doversi affidare completamente agli editori che sono coloro che vendono le riviste e che hanno ovviamente tutto l'interesse che un loro periodico risulti molto consultato.

Le incongruenze, gli errori e le difformità risultanti dalle rilevazioni statistiche in passato e riportati nella letteratura professionale sono numerosi. A volte si tratta di casi clamorosi. Un'indagine di qualche anno fa svolta nelle biblioteche dell'università della Carolina del Nord[6] su 28 periodici elettronici che rappresentano 15 diversi editori o aggregatori, aveva confrontato i dati rilevati dagli editori con i dati rilevati all'interno della biblioteca tramite un proprio software. I dati rilevati all'interno della biblioteca sono stati messi a confronto con quelli forniti dagli editori e rapportati ad un indice pari a uno nel caso di coincidenza. Il risultato è stato che di questi 15 editori 6 hanno avuto un indice tra 0,75 e 1,25 che indica un'affinità tra le statistiche fornite dall'editore e quelle fornite dal software della biblioteca; 7 editori avevano un indice inferiore a 0,75 che indica che i dati raccolti dagli editori segnalavano un uso maggiore rispetto a quelli raccolti in biblioteca; 2 editori avevano indice superiore a 1,25 che indicava che i dati raccolti in biblioteca indicavano un uso più alto di quelli raccolti dall'editore.

Le differenze sono in parte giustificabili dalle modalità diverse di rilevazione: la biblioteca può rilevare gli accessi solo tramite gli strumenti che gestisce direttamente (il catalogo, eventuali liste o portali, ecc.) ma non può rilevare gli accessi per altre vie indirette, per esempio tramite *cross-ref*[7], mentre l'editore è in grado di rilevare tutti gli accessi al suo periodico, in qualsiasi modo l'utente ci sia arrivato. Ciò nondimeno la

[6] Joanna Duy, Liwen Vaughan. *Usage data for electronic resources: A comparison between locally collected and vendor-provided statistics*, "The Journal of Academic Librarianship", 29, 1, 2003, pp. 16-22.

[7] Ovvero tramite link diretto da un articolo citato nella bibliografia di un altro.

clamorosa discrepanza tra i dati rilevati dalla biblioteca sull'accesso a "ScienceDirect" nel mese di agosto (quindi in un periodo, tendenzialmente, di uso minore) e quelli rilevati dall'editore Elsevier Science nello stesso mese lascia pensare: 200 accessi rilevati dalla biblioteca, contro i 3.919 rilevati dall'editore.

Queste difformità, che per molto tempo hanno ostacolato la diffusione delle statistiche nelle biblioteche, sono stati e verranno progressivamente superati dalla nascita di Counter[8], un codice per la misurazione dell'uso tramite statistiche che si sta imponendo come standard di fatto, risolvendo alcuni dei problemi sopra rilevati e mettendo d'accordo biblioteche ed editori. Gli editori e le biblioteche che vi stanno aderendo sono numerosi. È interessante notare come uno degli elementi di partenza del lavoro di Counter sia proprio la definizione di un glossario nel quale viene fissato il significato dei termini di base (e quindi con chiarezza univoca che cosa si intende quando si parla di *query*, o di sessione, etc.) in modo da evitare quelle ambiguità di interpretazione viste sopra.

2. Counter

La seconda parte di questo intervento ha l'obiettivo di illustrare brevemente Counter, come strumento di monitoraggio dell'uso delle risorse elettroniche, e alcuni suoi possibili utilizzi in un contesto di acquisizione cooperativa.

Sistemi bibliotecari e consorzi: cooperare, condividere, coordinare

Da alcuni anni i sistemi bibliotecari, gli enti di ricerca e i consorzi sono sempre più impegnati in attività di cooperazione (volte a migliorare l'efficacia e l'efficienza del servizio acquisizione e accesso alle risorse elettroniche), di condivisione delle risorse economiche e di coordinamento delle collezioni elettroniche e cartacee. Queste attività, che si possono sintetizzare nelle tre C – cooperazione, condivisione, coordinamento – sono volte a:

- aumentare ma anche a qualificare le collezioni elettroniche acquisite (periodici, banche dati, *e-books*) per rispondere adeguatamente alle esigenze informative della propria utenza;
- ridefinire la politica delle collezioni cartacee, inevitabilmente investite dalla politica delle collezioni elettroniche;
- diffondere e qualificare l'accesso e la fruizione dei servizi *online*;
- promuovere la formazione degli utenti;
- qualificare e razionalizzare la spesa per le collezioni elettroniche e cartacee, migliorando al contempo i servizi;
- condividere risorse, competenze e servizi comuni.

[8] Project Counter (Counting Online Usage of NeTworked Electronic Resources); <http://www.projectcounter.org>.

Offerta

La crescita delle collezioni elettroniche e delle risorse finanziarie investite, la ricaduta sulla politica delle collezioni cartacee e la diffusione dei servizi di accesso alle risorse acquisite, fanno sì che la misurazione e la valutazione del loro utilizzo rappresenti una necessità, imprescindibile perché forniscono le informazioni necessarie per definire e ridefinire la politica di acquisizione e gestione delle risorse elettroniche.

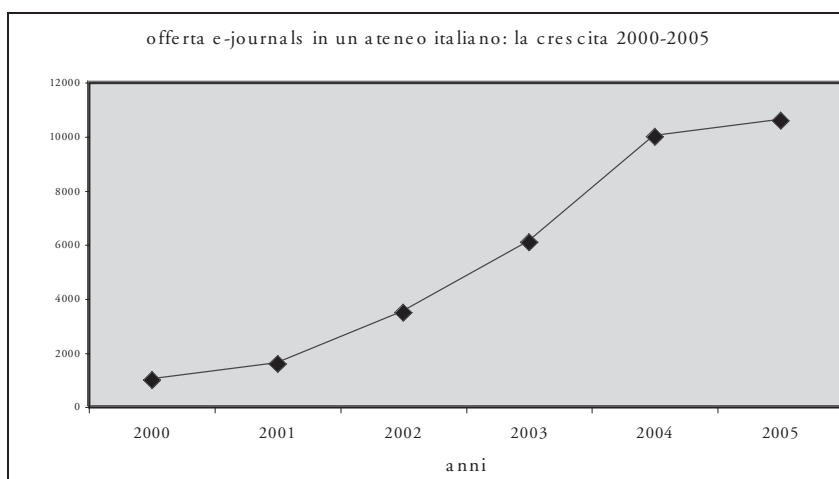



Figura 1 – Crescita dell'offerta di periodici elettronici in un Ateneo italiano in un triennio.

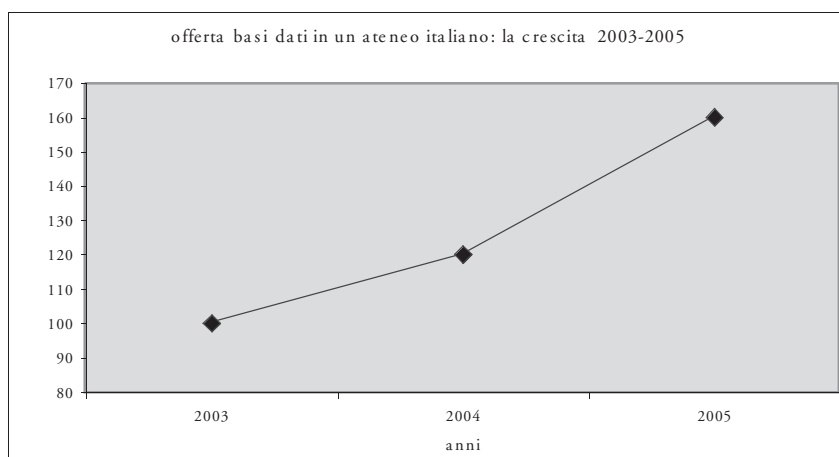



Figura 2 – Crescita dell'offerta di banche dati in un Ateneo italiano in un triennio.

La crescita dell'offerta e della spesa per risorse elettroniche in molti Atenei è stata anche occasione per ridurre e qualificare la spesa complessiva, sia quella dell'elettronico,

che quella delle collezioni cartacee. Alla crescita si è accompagnata anche la contestuale necessità di garantire un equilibrio fra le diverse aree disciplinari, soprattutto nei grossi Atenei. Rimane carente l'offerta delle risorse in lingua italiana, che allo stato attuale non supera l'1% dell'offerta complessiva.

Perché e cosa monitorare?

Per evitare errori di interpretazione e valutazione, e avere informazioni utili per definire la strategia di acquisizione e manutenzione delle collezioni, occorre avere un set di dati affidabili e confrontabili, una metodologia sistematica di monitoraggio statistico, una buona capacità di interpretazione dei dati raccolti e obiettivi precisi su cui operare. Di qui la necessità di dotarsi di strumenti adeguati per costruire indicatori di misurazione dell'efficacia e dell'efficienza delle collezioni e del relativo servizio, oltre che dell'efficacia e dei benefici della cooperazione. Infatti gran parte delle collezioni elettroniche sono acquisite in modo cooperativo, e in molti accordi consortili o interconsortili i titoli accessibili sono gli stessi per tutti gli enti aderenti (per effetto del *big deal* o del *cross*), con costi sostanzialmente determinati dal potere contrattuale dei consorzi o delle aggregazioni. Si tratta sostanzialmente di:

- valutare la fisionomia delle collezioni acquisite tenendo conto delle diverse esigenze informative e del diverso comportamento degli utenti del gruppo STM e del gruppo Humanities e Social Sciences;
- tenere conto della difficoltà a disporre di set di dati affidabili per costruire set di indicatori corretti in un contesto complesso come quello delle risorse elettroniche;
- considerare la diversa fruizione di documenti nella fase di transizione-convivenza cartaceo-elettronico;
- considerare la scarsa abitudine a monitorare in modo sistematico l'uso delle collezioni periodiche che rappresentano oggi la maggior parte delle risorse elettroniche, difficoltà che permane anche per le risorse cartacee.

Si misurano e si valutano, ad esempio:

- il comportamento degli utenti, la fisionomia e il grado di utilizzo (qualitativo e quantitativo) della collezione elettronica acquisita e delle collezioni cartacee collegate. Il tutto allo scopo di definire o ridefinire la politica delle collezioni elettroniche e cartacee (titoli da acquisire o mantenere o cancellare), o il modello economico (*print+online* o *e-only*, *big deal*, liste selezionate, *cross*, *backfile*, titoli cartacei dismissibili, etc.);
- quantità e qualità della spesa per definire costi, risparmi e distribuzione degli oneri (*price-cap*[9] dell'*online* e del *print*), le dismissioni concordate degli abbona-

[9] Aumento annuale del costo degli abbonamenti, concordato in sede contrattuale nel caso di accordi pluriennali.

menti cartacei, i costi e i benefici dell'offerta informativa, o i risparmi indiretti sui servizi (di *document delivery* o di gestione delle collezioni cartacee, etc.);
- benefici e costi della cooperazione e della negoziazione consortile, come i benefici di servizio e i risparmi ottenuti, i costi e le attività comuni, etc.;
- la politica di organizzazione e integrazione degli accessi alle risorse, che terrà conto delle scelte di ciascun ente, ma anche delle scelte tecnologiche dei consorzi;
- i fabbisogni formativi nel caso di scarsa conoscenza e basso utilizzo.

Le ragioni di uno standard: il problema dei dati sugli accessi quantitativi

Indagini svolte alcuni anni fa hanno messo in evidenza la difficoltà o l'impossibilità di valutare l'efficacia e l'efficienza della politica delle collezioni elettroniche proprio a causa dell'inaffidabilità delle statistiche d'uso. Infatti:

- è difficile comparare e quindi valutare l'uso delle risorse ad accesso remoto quando i dati quantitativi sono disomogenei. È necessario infatti avere dati omogenei per confrontare l'andamento nel tempo, ma anche confrontarli con altre realtà simili;
- è difficile comprendere e quindi interpretare dati ridondanti, imprecisi e inaffidabili, perché rendono pressoché impossibile costruire indicatori attendibili.

La figura 3 alla pagina successiva mostra, ad esempio, la differenza numerica delle statistiche d'uso rilevate dall'editore American Chemical Society (ACS) per lo stesso periodo di tempo: i dati Counter sono numericamente inferiori, anche se l'andamento dei 2 flussi è sostanzialmente parallelo.

Occorre precisare che l'adozione di Counter da parte di editori e produttori di informazione elettronica si è accompagnata ad una attività di monitoraggio che si va sempre più consolidando presso molti Atenei aderenti ai consorzi[10].

Counter (Counting Online Usage of NeTworked Electronic Resources)

Non esistono ancora standard internazionali, tuttavia il Progetto Counter[11] risponde in modo adeguato al problema dell'affidabilità dei dati quantitativi perché rappresenta uno standard *de facto* per la rilevazione ed il monitoraggio delle risorse elettroniche. È costituito da un *Code of Practice*, da un set di dati quantitativi da rilevare e da un glossario di definizioni con cui definisce le linee guida e specifiche tecniche per la registrazione, lo scambio e l'interpretazione delle statistiche d'uso delle risorse elettroniche.

[10] L'analisi delle statistiche negli atenei aderenti a Cipe è, ad esempio, sempre di più uno strumento di ridefinizione della strategia negoziale e dei contenuti da acquisire in occasione dei rinnovo di licenze d'uso.

[11] La documentazione è accessibile alla url <http://www.projectcounter.org> [05/05/06].

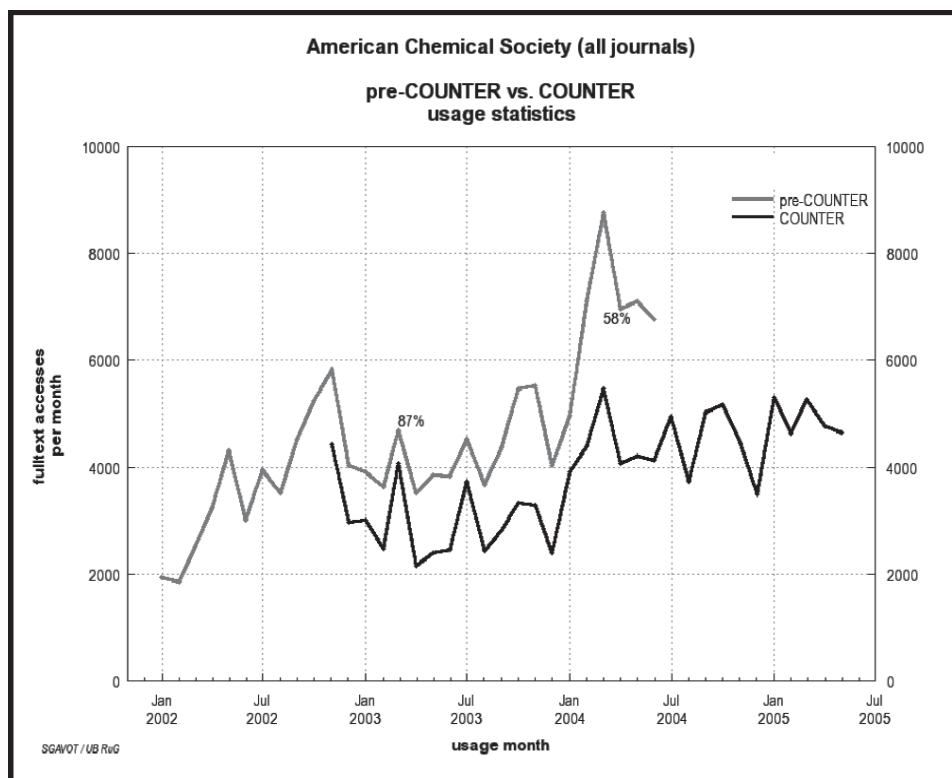



Figura 3 – confronto fra statistiche Counter compliant e statistiche rilevate senza l'uso di Counter.

È quindi uno strumento rivolto a tutta la comunità internazionale perché contiene le specifiche con cui i fornitori possono generare e fornire statistiche d'uso, garantendo allo stesso tempo alle biblioteche statistiche:

- Credibili: quindi affidabili.
- Consistenti: quindi coerenti, compatibili e riproducibili nel tempo.
- Compatibili: quindi confrontabili e scambiabili anche fra fornitori diversi.

Definisce un set di dati quantitativi da rilevare per costruire indicatori di efficacia e di efficienza, perciò siamo nell'ambito della valutazione oggettiva.

Nasce nel 2002 come gruppo di lavoro composto da rappresentanti di biblioteche, associazioni, consorzi, editori, e si rivolge a tutti i soggetti che hanno necessità di parlare un linguaggio comune per valutare i servizi forniti, acquisiti, erogati, vale a dire biblioteche, SBA e consorzi, editori e i fornitori di servizi. Per le biblioteche, i SBA e consorzi, Counter è infatti uno strumento di misurazione e valutazione per pianificare una strategia efficace ed efficiente di politica delle collezioni elettroniche adeguata ai reali fabbisogni degli utenti; per editori e fornitori di servizi è invece uno strumento di monitoraggio dell'efficacia di contenuti, dei servizi e dei canali di diffusione e accesso alle risorse offerte.

Counter prevede inoltre il vincolo alla riservatezza dei dati nel senso che i dati non possono essere diffusi da editori e produttori senza l'autorizzazione da parte dei soggetti interessati.

Counter recepisce le indicazioni e le linee guida internazionali ICOLC, ARL e progetti ad essi collegati[12].

Il *Code of Practice* di Counter contiene:

- un glossario di definizioni dei termini usati finalizzato ad individuare un linguaggio comune (es. *search, session, service, turnaway*, etc.) per il superamento dell'ambiguità dei termini, problema diffuso e provocato essenzialmente dalle diverse tecnologie usate da editori e produttori;
- specifiche sui set di dati da rilevare per le varie tipologie di risorse;
- report che devono essere prodotti e i relativi formati, vale a dire:
  - *e-journals* e database. La release 1, in uso dal 2003, verrà sostituita dalla release 2 dal gennaio 2006 che prevede reports più dettagliati;
  - *e-books*, *e-reference*.

La release 2 prevede di fornire ai consorzi report di dati aggregati e disaggregati per singole istituzioni.

- Specifiche tecniche per l'adozione di Counter da parte di produttori e fornitori *(auditing)*, come ad esempio le modalità di "deduplicazione" dei dati ottenuti dal "doppio clic" del mouse da parte dell'utente.

I report di Counter ci forniscono:

- l'uso degli *e-journals*, cioè il numero degli articoli raggiunti con "successo" (distinti per titolo del periodico, formato, piattaforma, editore), il numero degli insuccessi (mancato ottenimento del testo pieno), il numero degli *abstracts* e dei TOC consultati e il numero di eventuali servizi specifici consultati;
- l'uso dei database, cioè il numero delle ricerche e il numero delle sessioni distinte per titolo del database e per piattaforma e il numero degli insuccessi;
- l'uso degli *e-books* e degli *e-reference*, cioè il numero dei documenti o singole parti (capitoli, etc.). Questi report verranno implementati nel corso del 2006.

Tutti i report hanno periodicità mensile e devono essere forniti in diversi formati (excel, csv, pdf, etc.).

[12] In particolare: ICOLC, *Statement of current perspective and preferred practice for the selection and purchase of electronic information* (1998, rev. 2001); IOLCC, *Guidelines for Statistical Measures of usage of Web-based information Resources* (1998, rev. 2001); ARL, *New Measures Initiative and E-metrics; E-Measures project*: University of Central England, Centre for Information Research; Z39.7-200X, *Information Services and Use: Metrics & Statistics for libraries and information providers.*

La figura 4 contiene i report prodotti per gli *e-journals* e i database, release 2, e i report degli *e-books*, rel. 1.

La figura 5 indica sinteticamente gli elementi contenuti nei singoli report e le ricorrenze del set di dati per ciascun report e per ciascun tipo di risorsa misurata.

I reports JR1, DB1 e BR1 contengono il set di dati minimi, mentre gli altri contengono maggiori dettagli, tanto è vero che l'adesione a Counter prevede l'obbligo di produrre almeno il JR1 per i produttori di periodici elettronici, il DB1 per i produttori di banche dati e il BR1 per i produttori di *e-books*.

Journals – Rel. 2 livello 1
JR1 = Journal Report 1: Number of Successful Full-Text Article Requests by Month and Journal
JR2 = Journal Report 2: Turnaways by Month and Journal
Journals – Rel. 2 – Livello 2 (appendice H)
JR3 = Journal Report 3: Number of Successful Item Requests and Turnaways by Month, Journal and Page Type
JR4 = Journal Report 4: Total Searches Run by Month and Service
Database – Rel. 2 livello 1
DB1 = Database Report 1: Total Searches and Sessions by Month and Database
DB2 = Database Report 2: Turnaways by Month and Database
DB3 = Database Report 3: Total Searches and Sessions by Month and Service
Books e Reference Works - Draft Rel. 1
BR1 = Book Report 1: Number of Successful Title Requests by Month and Title
BR2 = Book Report 2: Number of Successful Section Requests by Month and Title
BR3 = Book Report 3: Turnaways by Month and Title
BR4 = Book Report 4: Total Searches and Sessions by Month and Title
BR5 = Book Report 5 Total Searches and Sessions by Month and Service

Figura 4 – I report di Counter.

Set di dati per i vari Reports	Journals (rel. 2)				Database (rel.			Books - Reference Works (draf					Ricorrenze
	JR1	JR2	JR3	JR4	DB1	DB2	DB3	BR1	BR2	BR3	BR4	BR5	dati
Title full text: Journal articles/books/Reference (print-issn on line-isbn)	x *	x	x **					x	x	x	x		7
Title database					x	x							2
Section (chapter, entry)									x				1
Turnaways		x ***	x ****			x				x			4
Searches				x	x		x				x	x	5
Sessions					x		x				x	x	4
Service (j. service / db. service)				x			x					x	3
Publisher	x	x	x		x	x		x	x	x	x	x	10
Platform	x	x	x		x	x	x						6
Abstracts			x										1
Toc			x										1
Reference			x										1
Set dati per report	3	4	7	2	5	4	4	2	3	3	4	4	
* formati pdf e html; ** formati pdf, html e ps; *** solo per il full text; **** solo pdf e html													

Figura 5 – Set di dati contenuti nei report di Counter.

L'adesione a Counter da parte di editori e produttori di risorse elettroniche è molto diffusa, tanto è vero che tutti gli editori con cui Cipe ha sottoscritto accordi per

l'accesso a risorse elettroniche forniscono statistiche Counter[13]. La figura 6 contiene i report forniti da ciascun editore.

Register of Vendors providing COUNTER-compliant Usage Reports (al 30-9-05)								
Vendor	**JR1**	**JR2**	**DB1**	**DB2**	**DB3**	**JR3**	**JR4**	**Rep xml**
ACS Publications	Yes					Yes	Yes	No
Advancement of Science (*Science*)	Yes	Yes				Yes	Yes	No
Blackwell Publishing	Yes				Yes	Yes	No	Yes
Elsevier-ScienceDirect	Yes		Yes		Yes	No	No	No
Emerald Group Publishing	Yes					No	No	No
HighWire Press	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	Yes	No
Nature Publishing Group	Yes					Yes	Yes	No
Springer Verlag	Yes					No	No	No
Springer-KluwerOnline	Yes					Yes	No	No
Thomson Scientific			Yes	Yes	Yes			Yes

Figura 6 – Il Register dei Vendors Counter compliant di alcuni accordi Cipe e relativi report.

Le figure 7 e 8 rappresentano alcuni esempi di report relativo agli *e-journals* e ai database.

Journal Report 1 (R2)	**Number of Successful Full-Text Article Requests by Month and Journal (Counter Compliant)**									
UNIV DI ...										
Date run: ...										
Title	**Publisher**	**Platform**	**Print ISSN**	**Online ISSN**	**gen-04**	**...**	**dic-04**	**YTD Total**	**YTD HTML**	**YTD PDF**
Total for all Journals	**American Chemical Societ**	**pubs.acs.org**			**6353**	**...**	**6674**	**52620**	**4215**	**48405**
Journal of the American Chemical	American Chemical Society	pubs.acs.org	1520-5126	0002-7863	916	...	826	8210	1400	6810
Journal of Organic Chemistry	American Chemical Society	pubs.acs.org	1520-6904	0022-3263	507	...	616	7210	100	7110
Organic Letters	**American Chemical Societ**	**pubs.acs.org**	**1523-7052**	**1523-7060**	**450**	**...**	**490**	**5100**	**1000**	**4100**
Journal of Agricultural and Food Ch	American Chemical Society	pubs.acs.org	1520-5118	0021-8561	500	...	400	4000	600	3400
Journal of Medicinal Chemistry	American Chemical Society	pubs.acs.org	1520-4804	0022-2623	387	...	300	3299	190	3109
Chemical Reviews	American Chemical Society	pubs.acs.org	1520-6890	0009-2665	150	...	161	1800	95	1705
Journal of Physical Chemistry B	American Chemical Society	pubs.acs.org	1520-5207	1089-5647	191	...	286	2100	90	2010
....	....	....	....	....	....	......	....	....	....	....

Figura 7 – Report 1, release 2 degli e-journals – report di un editore per un ente.

Journal Report 3 (R2)	**Number of Successful Item Requests and Turnaways by Month, Journal and Page Type**								
UNIV DI									
Date run:									
Title	**Publisher**	**Platform**	**Print ISSN**	**Online ISS**	**Page type**	**gen-04**	**...**	**dic-04**	**YTD Total**
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Organic Letters	American Chemical Society	pubs.acs.org	1523-7052	1523-7060	Full-text Total Requests	**450**	**...**	**490**	**5100**
Organic Letters	American Chemical Society	pubs.acs.org	1523-7052	1523-7060	Full-text HTML Request	100	...	117	**1000**
Organic Letters	American Chemical Society	pubs.acs.org	1523-7052	1523-7060	Full-text PDF Requests	310	...	400	**4100**
Organic Letters	American Chemical Society	pubs.acs.org	1523-7052	1523-7060	Abstracts	100	...	200	1200
Organic Letters	American Chemical Society	pubs.acs.org	1523-7052	1523-7060	Table of Contents	300	...	400	3500
Organic Letters	American Chemical Society	pubs.acs.org	1523-7052	1523-7060	Full-text Turnaways	0	...	0	0
Organic Letters	American Chemical Society	pubs.acs.org	1523-7052	1523-7060	References	0	...	0	0
...	...	...	...	...	...	...	...	...	...
Total for all Journals	American Chemical Society	pubs.acs.org			Full-text Total Requests	**6353**	...	**6674**	**52620**
Total for all Journals	American Chemical Society	pubs.acs.org			Full-text HTML Request	553	...	668	**4215**
Total for all Journals	American Chemical Society	pubs.acs.org			Full-text PDF Requests	5800	...	6006	**48405**
Total for all Journals	American Chemical Society	pubs.acs.org			Abstracts	1415	...	2571	5471
Total for all Journals	American Chemical Society	pubs.acs.org			Table of Contents	1800	...	3700	12000
Total for all Journals	American Chemical Society	pubs.acs.org			Full-text Turnaways	0	...	0	0
Total for all Journals	American Chemical Society	pubs.acs.org			References	0	...	0	0

Figura 8 – Report 3, release 2 degli e-journals – report di un editore per 1 ente.

[13] Cipe: Cooperazione Interuniversitaria per i periodici elettronici. Iniziativa consortile cui aderiscono i Sistemi Bibliotecari di 12 Università italiane: <http://www.unicipe.it/>.

La figura 9 contiene la tabella di riepilogo del *Journal Report 1* di un editore per un consorzio di 5 enti: oltre ai dati aggregati del foglio di riepilogo vengono forniti anche i dati disaggregati dei singoli enti.

La figura 11 è un esempio di report di database "non Counter compliant": il report è più dettagliato e contiene anche informazioni sui "picchi" d'uso (*peak usage*), necessarie per valutare la scelta del numero di accessi simultanei dell'abbonamento. I *turnaways* (insuccessi), infatti non sono sufficienti per questo tipo di valutazione.

Number of Successful Full-Text article Requests by Month and Journal (Journal Report 1) (Counter Compliant)													
consorzio XXX													
2004	1/1/04 - 1/31/04	2/1/04 - 2/29/04	3/1/04 - 3/31/04	4/1/04 - 4/30/04	5/1/04 - 5/31/04	6/1/04 - 6/30/04	7/1/04 - 7/31/04	8/1/04 - 8/31/04	9/1/04 - 9/30/04	10/1/04 - 10/31/04	11/1/04 - 11/30/04	12/1/04 - 12/31/04	total
	Downloa	Downloa	Download	Downloa	Downloa	Downloa	Downloa	Downloa	Download	Download	Download	Downloads	
	2099	1760	2099	1760	2099	1760	2099	1760	2099	1760	2099	2099	23493
ente 1	500	400	500	400	500	400	500	400	500	400	500	500	5500
ente 2	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	200	2400
ente 3	100	160	100	160	100	160	100	160	100	160	100	100	1500
ente 4	800	700	800	700	800	700	800	700	800	700	800	800	9100
ente 5	499	300	499	300	499	300	499	300	499	300	499	499	4993

Figura 9 – Report 1, release 2 degli e-journals di un aggregato consortile di 5 enti – report di riepilogo.

Counter Database Report 1 (R2)	Total Searches and Sessions by Month and Database						
Organization: Sede x							
Date run: 2005-07-16							
	Publisher	Platform		gen-05	feb-05	...	Total
ProQuest Social Science Journals	ProQuest	ProQuest	Searches run	3500	2600	...	32000
ProQuest Social Science Journals	ProQuest	ProQuest	Sessions	1660	1300	...	12000
CAB Abstracts		ERL SilverPlatter	Searches Run	4000	4200	...	40000
CAB Abstracts		ERL SilverPlatter	Sessions	500	550	...	6800
Total			Searches Run	...	...	...	...
Total			Sessions	...	...	...	...

Figura 10 – Report 1, release 2 di database – report di un ente.

WebStats								
User Name:	01-Jan-2004 to 31-Dec-2004							
Date Range (GMT):								
Database Name	Databas e Logins	Searches	Abstracts Viewed	Records Viewed	Total Connect Time ..	Database Rejected Logins**	Peak Usage	Duration at Peak dd:hh:mm:ss
Aerospace Database	600	2000	1000	4000	09:00:32:59	162	2	00:00:21:18
ASFA	1400	4500	6500	20000	20:02:49:16	5	4	00:01:37:05
CAB Abstracts	500	4000	127277	355825	134:03:28:1(	116	9	00:00:03:17
** rejected logins: Turnaways								

Figura 11 – Report di database "non Counter compliant".

I grafici che seguono rappresentano sinteticamente informazioni ricavate dai dati numerici di Counter con cui possiamo fare alcune valutazioni: pur essendo dati quantitativi, consentono di calcolare indicatori di efficacia e di efficienza, utili per la valutazione della politica delle collezioni. L'analisi può essere fatta sede per sede, oppure aggregando i dati di più sedi (es. un consorzio).

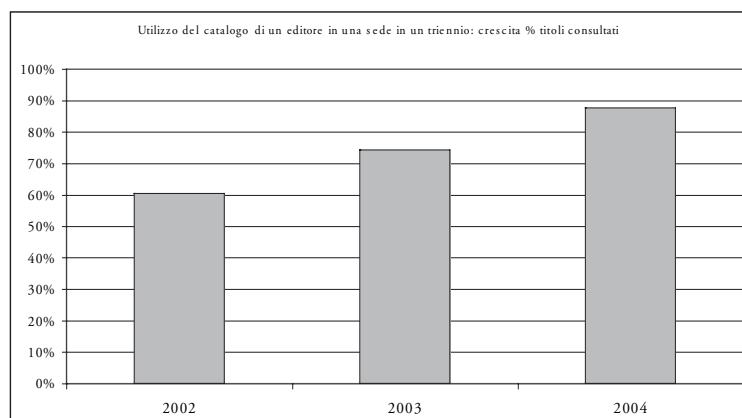



Figura 12 – Crescita della percentuale di titoli del catalogo di un editore consultati da un Ateneo italiano in un triennio.

Nell'esempio che segue si tratta dello stesso catalogo del grafico precedente in rapporto al suo utilizzo da parte di 3 Atenei di dimensioni diverse: il dato di crescita di utilizzo è confermato in tutte e 3 le sedi.

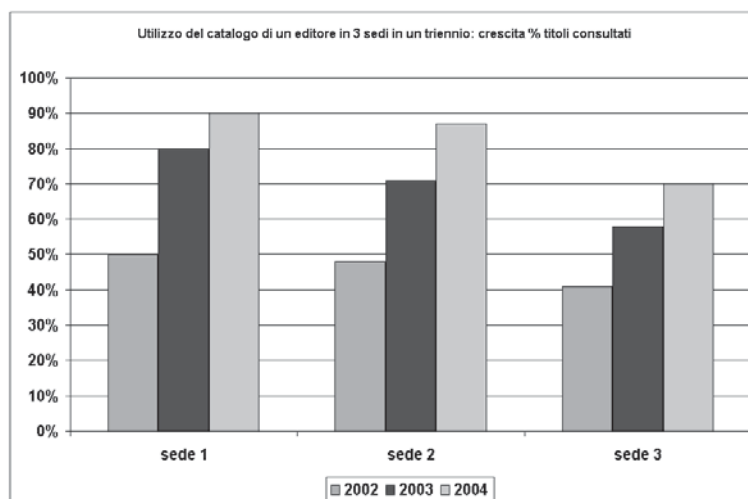



Figura 13 – Crescita della % di titoli del catalogo di un editore consultati da più Atenei in un triennio.

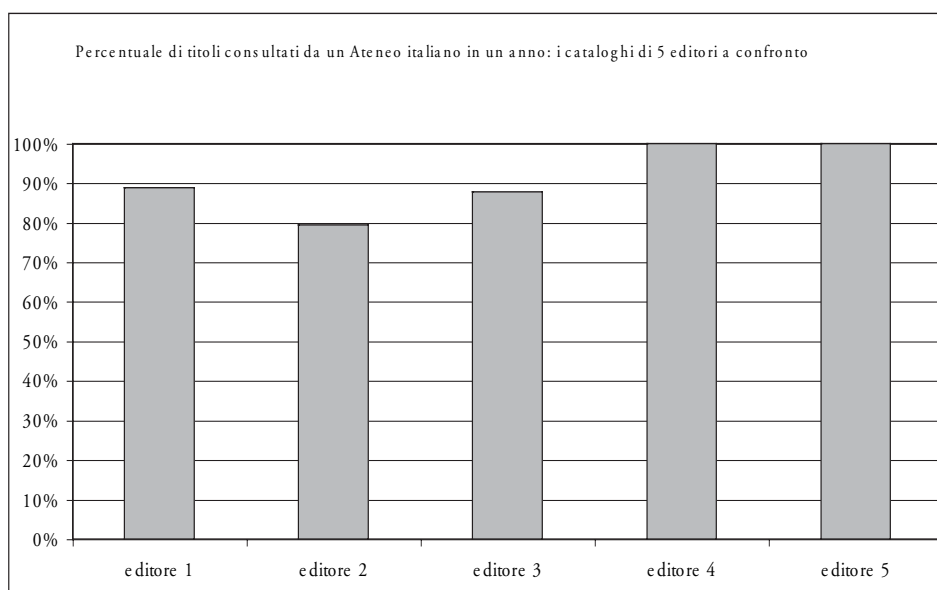



Figura 14 – Grado di utilizzo dei cataloghi di 5 editori in un Ateneo in un anno: percentuale di titoli usati rispetto all'offerta complessiva in un anno.

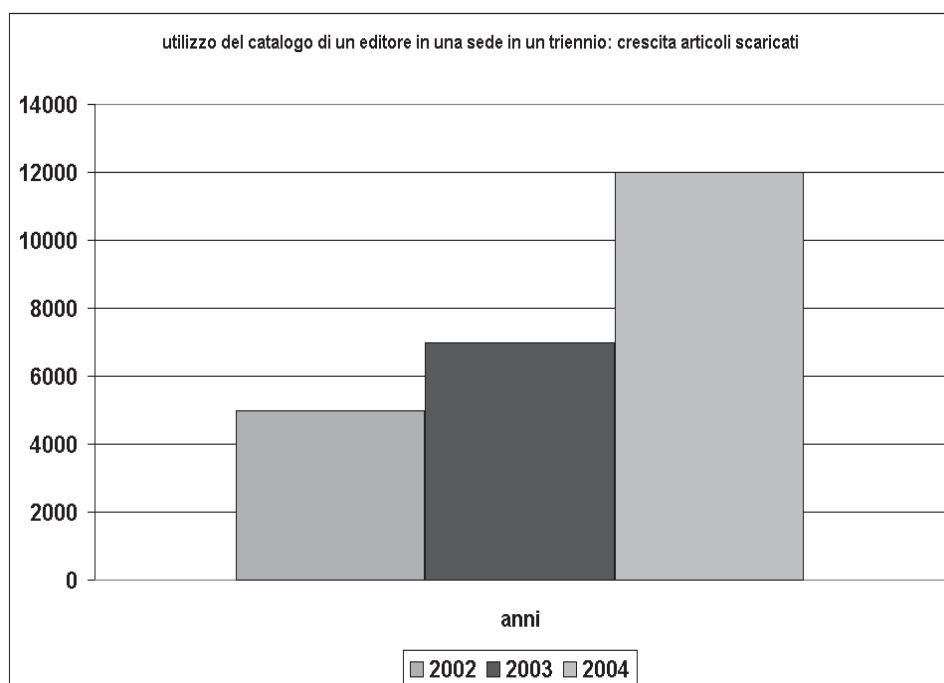



Figura 15 – Crescita del numero di articoli a testo pieno scaricati dal catalogo di un editore da una sede in un triennio.

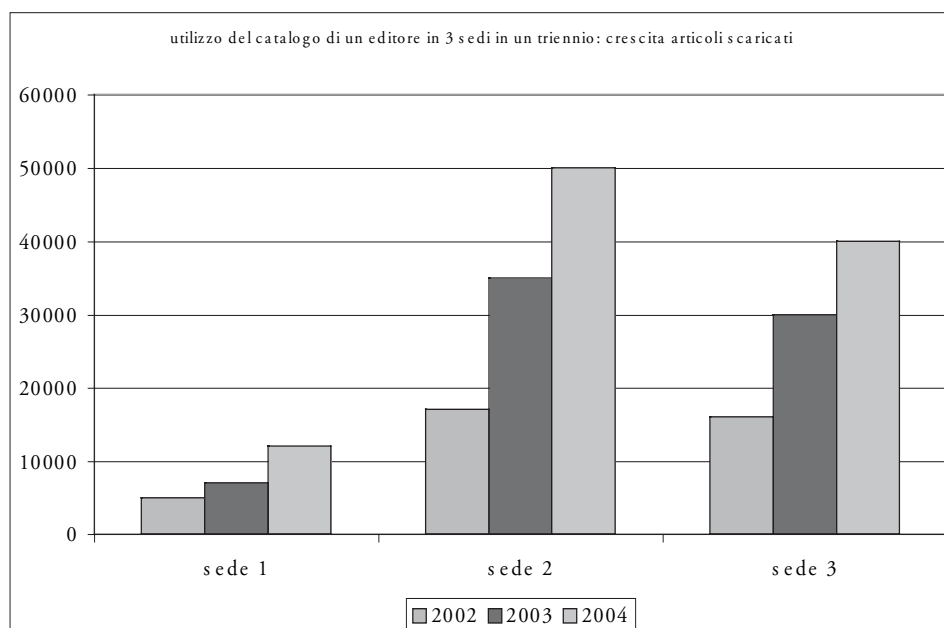



Figura 16 – Crescita del numero di articoli a testo pieno scaricati dal catalogo di un editore da più sedi in un triennio.

I dati indicano un costante aumento delle consultazioni, quindi una crescita dell'utilizzo delle risorse ad accesso remoto (efficacia), con una conseguente riduzione di richiesta di mantenimento di collezioni cartacee. L'eventuale passaggio a modelli di licenza *e-only*, e il graduale superamento delle collezioni cartacee, sono favoriti dall'estensione dell'accesso a tutti i computer collegati alla rete di Ateneo, dai servizi di Proxy[14], oltre che dai servizi che integrano tra loro le diverse risorse elettroniche.

L'aumento delle consultazioni di un catalogo, sensibilmente superiore all'aumento annuale della "spesa" per l'accesso, è indice di crescita di interesse da parte degli utenti e allo stesso tempo di riduzione del "costo unitario" del catalogo o del singolo articolo scaricato (efficienza).

L'analisi della percentuale di utilizzo del catalogo di un editore può servire a valutare l'eventuale passaggio dall'intero catalogo (*big deal*) a liste di titoli selezionati (es. UTL), o viceversa.

Analisi più approfondite consentono di acquisire altre informazioni, come ad esempio l'uso per settori disciplinari in rapporto alla relativa offerta, il costo unitario per tipologie di utenti, o le percentuali di utilizzo fra i membri di un consorzio. Si tratta di acquisire ulteriori informazioni finalizzate alla individuazione di nuovi modelli di

[14] L'accesso da computer esterni alla rete degli Atenei, attivato tramite il servizio di proxy, viene fornito dall'Ateneo di Bologna anche agli studenti, che ricevono l'account al momento dell'iscrizione.

sviluppo delle collezioni, o alla ripartizione della spesa, o all'organizzazione di eventuali corsi di formazione, etc.

I limiti di Counter

Counter ha alcuni limiti intrinseci, come l'esiguo numero di dati quantitativi, o il fatto che i periodici che cambiano titolo vengono considerati periodici diversi[15]; o la mancata indicazione dei picchi d'uso (*peak usage*) per le banche dati[16], o la mancanza di uno storico significativo[17], o infine la dilatazione fittizia dei dati in alcune piattaforme tecnologiche[18].

Quali obiettivi generali della misurazione per lo sviluppo delle collezioni?

Counter è solo uno strumento di rilevazione quantitativa che presuppone tuttavia chiarezza sugli obiettivi della misurazione, sugli altri strumenti da utilizzare a integrazione e sugli indicatori da costruire.

Tra gli obiettivi generali:

- definire il rapporto o la sovrapposizione fra la politica delle collezioni di Ateneo e quella di consorzio;
- individuare gli editori e gli enti per i quali conviene il passaggio dal *big deal* a liste diverse (*cross*, utl, *subject collections*, liste in base alla fasce di utilizzo o per alcune aree di ricerca, o per garantire un'offerta disciplinare equilibrata, etc.);
- individuare le sovrapposizioni con basi dati a testo pieno (es. Proquest);
- garantire la completezza della collezioni attraverso il *backfile*;
- individuare il modello di *policy* più adatto e conveniente;
- gestire al meglio la relazione con le collezioni cartacee, soprattutto in base ai modelli economici scelti (*print + online*, *e-only*, etc.) e le eventuali dismissioni di abbonamenti;
- equilibrare l'offerta disciplinare;
- integrare le collezioni con un efficace servizio di *document delivery* con gli altri partner del consorzio, soprattutto nei casi di selezione di liste di titoli diversi fra gli enti.

[15] Informazione necessaria per la selezione di liste di titoli da rinnovare.

[16] Informazione fornita da molti produttori di banche dati bibliografiche e a testo pieno.

[17] Dovuto al fatto che si tratta di uno strumento ancora giovane.

[18] Come nei casi in cui l'utente debba passare dal formato html prima del pdf. Si veda lo studio di Philip M. Davis e Jason S. Price, *eJournal interface can influence usage statistics: implications for libraries, publishers. And Project Counter,* disponibile come preprint alla URL <http://people.cornell.edu/pages/pmd8/interface.pdf>.

E gli indicatori?

Gli indicatori che Counter e altri strumenti di indagine ci permettono di costruire sono di Efficacia, di Efficienza e di Economicità, e dovranno rispondere ad alcune domande.

Nel caso dell'efficacia (rapporti obiettivi/risultati), si tratta di mettere in relazione l'utilizzo con l'offerta documentaria e il comportamento degli utenti:

- l'offerta è sufficiente? Copre adeguatamente e in modo equilibrato le aree disciplinari dell'Ateneo/aggregato cooperativo? Devo rivedere la *policy*?
- le risorse sono conosciute adeguatamente? Gli utenti sanno utilizzarle?
- quanti e quali articoli di ciascun periodico vengono scaricati da ciascun utente?
- quanti e quali riviste non vengono consultate o hanno un utilizzo scarso?

Nel caso dell'efficienza (rapporto costo/benefici) e dell'economicità, si tratta di mettere in relazione l'utilizzo con le risorse necessarie (economiche e umane) per determinare il rapporto fra spesa complessiva e i costi unitari che si intendono determinare:

- quanto spendo complessivamente?
- quanto spendo per editore, per articolo scaricato?
- quanto spendo per utente (docente, studente)?
- qual è il rapporto fra la spesa complessiva (e la sua crescita) e l'utilizzo?
- qual è il rapporto con la collezione cartacea?
- in che modo posso ridurre o migliorare la spesa per le collezioni elettroniche e cartacee?

I dati quantitativi acquisiti con Counter consentiranno di determinare alcuni indicatori IFLA (es. il 15), o GIM (es. il 15, il 20 e il 21), o altri indicatori più specifici. Tutte le misurazioni e le valutazioni dovranno essere diacroniche e sincroniche, o aggregate e disaggregate per confrontare i dati all'interno della singola istituzione o fra istituzioni di un consorzio.

Ottimizzare Counter, non solo Counter

Counter, il cui valore sta essenzialmente nella definizione di uno strumento omogeneo che ci permette di confrontare l'uso delle risorse ad accesso remoto, dovrebbe essere implementato anche nei sistemi informativi locali, per comparare l'uso delle risorse locali con quelle remote. Va tuttavia integrato con altri strumenti di indagine quantitativa sull'uso delle collezioni (es. ISO 2789, ISO 11260, etc.) e qualitativa sulla soddisfazione e valutazione dei servizi da parte degli utenti (questionari, interviste, etc.). Come già accennato, i dati generali possono inoltre essere coniugati per fare valutazioni più analitiche (es. analisi per settori disciplinari, per tipologia di utenza, per indirizzo ip, etc.).

Brevi considerazioni finali

Concludo accennando brevemente ad alcune considerazioni che si possono fare sulla base dell'analisi delle statistiche d'uso, per individuare nuove strategie, o sperimentare modelli innovativi rispetto a quelli utilizzati fino ad ora:

- per grossi editori l'80% delle consultazioni delle riviste elettroniche avviene prevalentemente sul 20% dei titoli[19]. Abbiamo dunque gli strumenti conoscitivi per abbandonare il *big deal*[20] a favore dell'accesso a liste selezionate dalle singole istituzioni (UTL, *cross*, liste personalizzate, settori disciplinari etc.)[21] che mirano a riprendere il controllo dello sviluppo consapevole delle collezioni, penalizzato dall'accesso generalizzato a interi cataloghi;
- in alcuni casi il modello *electronic-only* è conveniente e ancora praticabile, tuttavia la sua estensione richiede una rapida soluzione del problema dell'IVA[22], oltre che una politica chiara sulla conservazione del digitale, politica che dovrebbe essere affrontata a livello nazionale;
- le selezioni di liste di titoli richiede accordi chiari sul servizio di *document delivery* da parte dei diversi partner di un consorzio;
- le consultazioni di riviste appartenenti alle aree delle scienze umane e sociali sono ancora basse, anche se il dato è in costante aumento;
- è difficile valutare la consultazione dell'intera collezione in aree in cui è ancora elevata la collezione cartacea;
- occorre infine una politica più incisiva a sostegno dell'editoria scientifica italiana e a sostegno della diffusione di modelli Open Access a partire, ad esempio, dalle riviste su cui pubblicano gli autori italiani.

[19] Come avveniva in passato per le riviste cartacee.

[20] Ancora conveniente per alcuni editori.

[21] Ci sono già esperienze positive a tale proposito (es. Lippincott).

[22] Che grava pesantemente sulla quota di spesa dell'elettronico.

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3

Nella rete di "Librinrete": la cooperazione tra le biblioteche toscane

di Maria Stella Rasetti[1]

Il mio contributo ai lavori di oggi è incentrato su "Librinrete", uno dei fenomeni più interessanti che si siano registrati nel panorama bibliotecario toscano degli ultimi anni.

Dopo una fase di sperimentazione avviata nel 1999 e implementata nel tempo con la progressiva adesione delle diverse reti di cooperazione, il progetto ha tenuto a battesimo dall'inizio del 2003 un sistema di prestito interbibliotecario e di *document delivery* che ha creato in Toscana stabili condizioni di collaborazione fra biblioteche appartenenti a tipologie istituzionali diverse: pubbliche, universitarie, scolastiche, statali, di associazioni e di enti diversi. Oggi sono oltre quattrocento le biblioteche che, grazie a "Librinrete", hanno imparato a comunicare tra loro per fornire risposte più complete ai bisogni dei propri utenti, in forza di una logica di cooperazione che ha reso normale ciò che normale non era mai stato prima di allora.

"Librinrete" ha dato esecuzione, sul fronte della circolazione e della condivisione delle raccolte, all'obiettivo primario della L.R. 35/1999 di consolidare la cultura della cooperazione in Toscana, agendo sia da acceleratore di prassi collaborative già presenti all'interno delle reti "storiche", sia da sostegno ai primi sviluppi delle reti costituite a partire dal nuovo scenario disegnato appunto dalla Legge all'insegna della cooperazione.

Una particolarità di "Librinrete", rispetto ad altri sistemi di prestito interbibliotecario di livello regionale, è rappresentata dalla soluzione tecnico-gestionale adottata, che vede la Regione Toscana – nella sua qualità di ente coordinatore e propulsore del servizio – affidare ad una biblioteca comunale (la Biblioteca comunale "Renato Fucini" di Empoli) l'incarico di ideare e manutenere un software di gestione delle transazioni ILL/DD, regolando il rapporto di fornitura di servizi attraverso lo strumento amministrativo della convenzione e stabilendo modalità dirette di relazione tra l'ente gestore (la biblioteca di Empoli) e i singoli aderenti al sistema (le biblioteche toscane) per la formazione, l'assistenza on line, l'implemento della procedura, l'intervento in caso di difficoltà o malfunzionamenti.

Per molte biblioteche pubbliche toscane la partecipazione ad una rete e ad un secondo livello l'adesione a "Librinrete" ha permesso di acquisire la consapevolezza che

[1] Biblioteca Comunale "Renato Fucini" di Empoli.

la costruzione della raccolta non è più una *questione privata*, che ogni biblioteca può continuare ad affrontare in autonomia, ma diventa una *questione di interesse collettivo*: la presunta libertà con la quale il singolo bibliotecario aveva finora operato le proprie scelte in materia di politica delle collezioni ha finalmente mostrato il lato oscuro dell'angustia tipica di ogni approccio autarchico, solitario e autoreferenziale.

Alcuni numeri possono rendere ragione della novità rappresentata da "Librinrete": 33.000 transazioni dall'inizio della versione on-line del servizio (1° marzo 2003) a oggi, circa 120.000 connessioni al sistema, circa 50.000 e-mail generate ad ogni semestre di attività.

Netta è risultata la preponderanza delle operazioni di prestito interbibliotecario su quelle di *document delivery*, risultato appannaggio quasi esclusivo delle biblioteche universitarie fra loro, ribadendo una differenza di "missione" di servizio che la cooperazione non mira a cancellare, ma al contrario ad esaltare, nell'intento di evidenziare la ricchezza complessiva dell'offerta.

Può essere utile in questa sede gettare lo sguardo sulle prospettive aperte da "Librinrete" in termini di politica regionale delle collezioni, sia sul fronte digitale, sia sul fronte dei materiali a stampa, sui quali si è concentrata di fatto la totalità delle transazioni.

Gettare lo sguardo su queste prospettive significa, in questa fase di sviluppo del servizio, formulare domande piuttosto che articolare risposte già compiute e pronte per l'uso, giacché il cammino faticoso che ha permesso alle biblioteche e alle reti di staccarsi dal *punto zero* è ancora lunghissimo e ben lontano dalla sua conclusione.

Pensiamo, ad esempio, alle esperienze che alcune delle reti di pubblica lettura hanno avviato a partire dall'anno 2000 verso la messa a punto di una politica coordinata degli acquisti, che ha permesso di iniziare un percorso molto complesso e difficile di "rilettura" delle singole raccolte non più in termini monadici, ma in termini di area di cooperazione.

L'adozione della rete come punto di osservazione e analisi delle raccolte locali, virtualmente concepite come appartenenti ad un unico "soggetto collettivo", ha permesso di rideclinare i concetti classici di lacuna informativa o di specializzazione ad un nuovo livello di analisi.

È interessante notare come le diverse soluzioni gestionali adottate per la movimentazione dei documenti possano aver contribuito a volte a ridurre, altre volte ad accrescere il carattere strategico della riflessione professionale in materia di politica delle collezioni di rete.

Un caso di riduzione è rappresentato dalla scelta organizzativa del "vettore programmato", adottata in alcune realtà per la gestione della movimentazione interna alla rete: il passaggio periodico (una o più volte alla settimana) di un vettore, che fa circolare la documentazione tra le diverse sedi senza vincoli quantitativi, è una soluzione gestionale che tende naturalmente a incentivare la circolazione, abbattendo i costi unitari e perciò riducendo al minimo le regole e i motivi di non circolazione. In questo contesto organizzativo, la localizzazione di un documento nell'una o nell'altra biblioteca ha teso a diventare un fatto meramente operativo, a ridotto interesse strategico. Biblioteche vicine tra loro, spesso simili per vocazione e tipologia, non concepiscono significati-

ve differenze tra gli utenti residenti all'interno del proprio confine territoriale e quelli raggiunti attraverso il filtro delle biblioteche consorelle. Del pari, la ricerca nello scaffale remoto delle altre biblioteche è l'automatico "Piano B" che scatta ogni volta in cui non si è in grado di rispondere all'istanza di un utente, in una logica che trova felice soddisfazione nella reciprocità della "rapina".

In questo contesto, la riflessione sul coordinamento delle politiche nelle acquisizioni non è pungolata dal sentimento di disagio, o comunque di "attenzione", che caratterizza invece le relazioni cooperative di livello superiore, ove le transazioni tra biblioteche appartenenti a reti diverse sono concepite in modalità *one-to-one*. In quest'ultimo caso gli alti costi del servizio, prima interamente ricoperti dalla Regione Toscana e poi sempre più ammortizzati dalle reti stesse, hanno reso evidente il problema della appropriatezza della presenza di un documento in una biblioteca anziché in un'altra, proprio a partire dalla domanda sulla appropriatezza della richiesta di prestito.

Dunque, lo sviluppo del livello 1 della cooperazione (la rete locale) può avere creato alibi ad una attenta valutazione in merito alle architetture dei singoli soggetti, sciogliendone le problematiche individuali in un contesto genericamente più ampio, nel quale gli squilibri appaiono attutiti e ammortizzati.

All'opposto, il consolidamento del livello 2 (rapporti tra reti diverse) mette in risalto una serie di problematiche a cui ora, a due anni dall'avvio del servizio, il sistema bibliotecario toscano è chiamato ad articolare almeno alcune risposte.

Qual è il livello di *feedback* delle transazioni di cooperazione? In altre parole, quanta consapevolezza le biblioteche sono in grado di mettere in campo nel momento in cui si rivolgono ad un altro soggetto per chiedere un documento in prestito?

Quanti dei documenti chiesti da una biblioteca avrebbero dovuto far parte della sua collezione e non ci sono per semplice carenza di risorse, e quanti invece non ci sono ma non avrebbero dovuto comunque esserci? In altre parole, quanto "Librinrete" fa emergere il *sistema delle biblioteche* con le sue specificità e la sua capacità di orientamento e quanto invece appiattisce i singoli soggetti, facendone terminali logistici di un tutto indifferenziato?

Quanto le biblioteche "apprendono" dalla cooperazione per modificare le proprie scelte di politica degli acquisti?

Quali sono, chi sono, quanti sono gli utenti che attraverso le proprie richieste mettono in circolo le biblioteche fra loro, rompendo gli steccati istituzionali? Quanti di essi sono "ridondanti", nel senso che già sono capaci di usufruire del sistema in più punti, sapendosi muovere autonomamente da un'agenzia all'altra, ma usano "Librinrete", agli alti costi che esso genera, per un semplice desiderio di comodità personale? Quanti di loro, invece, penetrano nel sistema toscano dall'unico canale che conoscono (quello della propria biblioteca), senza sapersi destreggiare nello slalom tra le diverse biblioteche?

Che rapporto quantitativo e qualitativo c'è tra gli utenti mono-biblioteca e gli utenti plurimi nell'accesso ai servizi di cooperazione?

Esistono fenomeni di regressione innescati dalla cooperazione in termini di politica delle raccolte, oppure si registrano solo casi che si muovono sul lato positivo della retta?

Quanto l'adozione di soluzioni *low-cost* (pensiamo ai "ganci" tra reti attivati presso le biblioteche di frontiera) può far regredire o rallentare la riflessione sulla qualità delle raccolte dirette, se l'unico problema finisce con l'essere quello del tempo di spostamento da una sede ad un'altra?

Un altro interessante ambito di approfondimento è costituito dalle transazioni non andate a buon fine, ovvero dalle richieste a cui le biblioteche non hanno potuto dare una risposta positiva in termini di servizio effettivamente erogato. Si tratta di un fenomeno tutt'altro che irrilevante, giacché nel 2005 ha interessato 2.512 transazioni su un totale di 11.064, raggiungendo la significativa quota del 22,7%. Se quasi una richiesta su quattro non raggiunge l'obiettivo, è importante indagare sulle cause di un insuccesso così vasto: la bassa manutenzione dei cataloghi, che continuano a registrare la presenza di documenti di cui è invece già stata accertata l'indisponibilità; la bassa manutenzione degli scaffali, nei quali il fenomeno del "fuori posto" continua a mietere troppe vittime; la scarsa espressività delle informazioni riportate da alcuni Opac sulla prestabilità dei documenti, che si scoprirà essere esclusi dalla circolazione solo dopo avere inoltrato la richiesta, e con essa aver suscitato nell'utente aspettative destinate a rimanere deluse.

Uno studio di dettaglio sulle transazioni non andate a buon fine, oltre a evidenziare la gerarchia delle cause dell'insuccesso, dovrebbe anche servire a monitorare la capacità delle biblioteche di reagire al mancato servizio: il record bibliografico di un documento accertato come inesistente è stato effettivamente cancellato dall'Opac? Il documento irreperibile è stato ritrovato oppure ne è stata acquisita una nuova copia/edizione? Ed in questo caso la biblioteca che aveva a suo tempo presentato la richiesta è stata comunque avvisata della novità, oppure no? Le informazioni in merito all'esclusione dal prestito di un documento richiesto sono state rese più chiare nell'Opac? Insomma, la biblioteca destinataria della richiesta insoddisfatta è riuscita a imparare dai propri errori, e, se sì, dopo quanto tempo?

Tutte queste questioni, inerenti la defocalizzazione del patrimonio individuale, chiamano in campo le reti ad una riflessione più sistematica ed assieme al rilancio della riflessione da un lato su una nuova rideclinazione del concetto di Sezione Locale, su cui in Toscana si può ripartire solo se si accetta la sfida del digitale, e dall'altro sul "catalogo arricchito" capace cioè di offrire accessi non solo alla notizia bibliografica, ma anche all'informazione in sé.

È in questo contesto che può utilmente svilupparsi una linea di integrazione di "Librinrete" con gli altri progetti cooperativi in atto tra le biblioteche toscane: da "Chiedi in biblioteca", che è nato e si è sviluppato come servizio di *reference* cooperativo, ma che è chiamato nel tempo a fondarsi su una collezione digitale regionale in grado di integrare le risorse presenti sul territorio, all'Emeroteca Regionale Toscana, che già in questa fase di prima implementazione mostra chiaramente tutte le potenzialità di servizio in grado di valorizzare l'enorme patrimonio storico-culturale presente all'interno delle biblioteche toscane, permettendo non soltanto di rendere fruibile su Internet una notevole quantità di documenti altrimenti destinati a rimanere "nascosti" nelle biblioteche, ma anche di partecipare ad un processo più

generale di integrazione dell'identità culturale toscana nel contesto del Paese e del mondo globalizzato.

Un ultimo, breve riferimento, vorrei dedicarlo alle prospettive che possono venire aperte da un impegno della Regione Toscana a incentivare l'adesione delle biblioteche pubbliche a ACNP e Nilde: ad oggi siamo costretti a registrare una assenza pressoché completa delle biblioteche pubbliche da questo scenario di servizio, che invece è solidamente attestato nelle biblioteche universitarie toscane.

Il sostegno della Regione ad una progressiva canalizzazione entro ACNP e Nilde delle politiche di sviluppo delle raccolte periodiche, a stampa e digitali, potrà permettere anche alle biblioteche pubbliche di fondare su solide basi le scelte in materia di abbonamenti, così come di conservazione, stoccaggio e immagazzinamento della documentazione non corrente.

Complessivamente, dunque, il servizio "Librinrete", con i suoi addentellati negli altri servizi cooperativi di livello regionale, può essere considerato uno strumento con il quale la Regione e le reti possono sostenere un percorso di ascolto e monitoraggio delle richieste degli utenti, con il quale sostanziare una costante riscrittura delle politiche delle collezioni in chiave locale ed assieme più generale. Come si direbbe oggi, in chiave "glocale".

Rete	**Richieste fatte**	**%**	**Richieste ricevute**	**%**
Arezzo	0689	07,20	0162	01,69
Bibliolandia	0252	02,64	0180	01,88
Università di Firenze	0398	04,18	1337	14,01
Grosseto	0587	06,16	0223	02,33
Livorno	0775	08,12	0894	09,36
Lucca	0634	06,64	0255	02,67
Mugello	1042	10,92	0461	04,83
Università di Pisa	0644	06,74	0875	09,16
Pistoia	0509	05,33	0595	06,23
Prato	0560	05,87	0595	06,23
Massa Carrara	0581	06,09	0036	00,37
REANET	1335	14,00	0911	09,54
SDIAF	1064	11,16	2439	25,56
Siena	0129	01,35	0119	01,24
Università di Siena	0343	04,00	0424	04,44
TOTALI	**9542**	**100,00**	**9542**	**100,00**

Tabella delle transazioni di Prestito Interbibliotecario anno 2005 (comprese quelle non andate a buon fine, pari a 2204 su 9542).

Rete	Richieste fatte	%	Richieste ricevute	%
Arezzo	0074	04,86	0006	00,45
Bibliolandia	0003	00,19	0005	00,32
Università di Firenze	0453	29,76	0557	36,59
Grosseto	0019	01,24	0010	00,65
Livorno	0042	02,75	0025	01,65
Lucca	0040	02,62	0007	00,45
Mugello	0024	01,57	0003	00,19
Università di Pisa	0273	17,93	0640	42,04
Pistoia	0027	01,77	0018	01,18
Prato	0023	01,51	0011	00,72
Massa Carrara	0042	02,75	0007	00,45
REANET	0020	01,31	0012	00,78
SDIAF	0038	02,49	0045	02,95
Siena	0009	00,59	0002	00,13
Università di Siena	0435	28,58	0174	11,43
TOTALI	**1522**	**100,00**	**1522**	**100,00**

Tabella delle transazioni di Document Delivery anno 2005 (comprese quelle non andate a buon fine, pari a 308 su 1522).

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3 © 2006 Firenze University Press

Conservazione delle raccolte e prospettive di cooperazione

I depositi condivisi di documenti cartacei

di Tommaso Giordano[1]

1. Punti di riferimento

Questa relazione si basa su una ricerca tuttora in corso, relativa alle strategie e alle pratiche di conservazione attuate dalle biblioteche nell'attuale fase di transizione. Entreremo nel campo del "materiale cartaceo" focalizzando l'attenzione sui depositi cooperativi di documenti e in particolare sui differenti modelli e soluzioni organizzative adottati in diversi paesi e contesti. Ma prima di entrare nel vivo dell'argomento vorrei evidenziare i punti di riferimento entro i quali si svolge il mio ragionamento. Mi scusino i colleghi esperti in conservazione se userò la terminologia in modo forse non del tutto appropriato; ciò è dovuto alle diverse connotazioni assunte dai termini nelle varie lingue e anche ad una certa esitazione nell'affrontare per prima volta una materia che scopro sempre più intricata e delicata.

La prima considerazione è di carattere per così dire personale. La questione della conservazione del patrimonio culturale ha sempre attratto la mia attenzione, ancor prima di diventare bibliotecario. Avrei voluto subito cimentarmi con questo 'genere', se imponderabili quanto imperscrutabili meccanismi amministrativi non avessero deciso di destinarmi ad altri ambiti della professione. Ma c'era anche qualcosa che mi tratteneva, che mi rendeva sospettoso di fronte a un terreno che si presentava a tratti viscido, per il persistere di comportamenti culturali ispirati a una specie di "retorica della conservazione"; una mentalità, allora abbastanza diffusa nel nostro ambiente professionale, intrisa di "patrimonialismo"e attitudine burocratica, che contribuiva a tenere lontano il pubblico dalle biblioteche e ad avallare il mito negativo del bibliotecario guardiano di libri, arcigno e indolente. Per fortuna questa cultura è stata in parte scardinata nel corso degli ultimi vent'anni, a vantaggio di una visione più *user oriented* della biblioteca, con ragguardevoli benefici per tutti, utenti e bibliotecari.

L'avvento di Internet ha determinato un ulteriore e più importante salto di qualità rivendicando la centralità dell'accesso, della disponibilità, rispetto al possesso del documento. Il dibattito che ne è derivato nella letteratura biblioteconomica su *ownership*

[1] Istituto Universitario Europeo, Fiesole (FI).

vs access è ancora in corso e registra momenti di confronto serrato e anche di aspra polemica. L'entusiasmo per l'accesso ha raggiunto talvolta punte estreme fino a rendere confusa ed evanescente la stessa nozione di biblioteca: non più un'entità fisicamente e istituzionalmente determinata, ma una pagina web con i suoi *links*, testi, immagini, *contacts, search engines*, e altri simili dispositivi.

Ebbene, lasciatemelo di dire, non c'è niente di più ingenuo e rischioso di una visione del genere; essa serve a deresponsabilizzare bibliotecari e amministratoti e a creare un comodo alibi per decisori superficiali in cerca di successi facili e immediati. Oltretutto la pretesa immaterialità della biblioteca digitale è puramente illusoria, come è del tutto infondata l'idea che la biblioteca digitale sia economicamente meno impegnativa di quella tradizionale. Infatti, al pari di quest'ultima la biblioteca digitale ha bisogno di infrastrutture tecnologiche e non, di staff e procedure, di risorse informative, di bilancio e di spazio.

La biblioteca è innanzitutto un luogo, dove la gente va a leggere, a prendere in prestito un libro o un cd, a consultare la rete o a sfogliare una rivista in ambienti destinati alla fruizione collettiva, a stabilire contatti con altri lettori. Un luogo dove si stratificano e si conservano le raccolte anche per poterle trasmettere alle generazioni future. La biblioteca è un'istituzione ben visibile e trasparente, che garantisce l'uso di questi servizi fornendo assistenza all'utente, mettendolo per quanto è possibile in condizione di usare autonomamente le fonti informative; il tutto nell'ambito di una visione pluralistica, democratica e creativa della cultura e della conoscenza[2].

È stata costatata da più parti la tendenza delle biblioteche a rinunciare o a trascurare la loro funzione nell'ambito della conservazione della memoria, delegando ad altri questa importante missione. Ma la conservazione non è solo (per fortuna) un affare esclusivo dei bibliotecari. I dibattiti e le polemiche che di tanto in tanto divampano sui media quando si verificano disastri o si prendono decisioni discutibili riguardo alla tutela del patrimonio delle biblioteche, testimoniano una certa sensibilità della pubblica opinione sulla questione, dalla quale l'immagine del bibliotecario non ne esce sempre del tutto limpida. La campagna dello scrittore Nicholson Baker iniziata alcuni anni fa sulle colonne del "New York Times" in merito alla dismissione di raccolte integre di giornali da parte delle biblioteche, e le sue iniziative per salvarle da provvedimenti opinabili di bibliotecari (a suo dire) poco avveduti, è uno degli esempi più noti ma non certo l'unico del genere. La polemica sollevata da Baker prendeva le mosse da una collezione completa di quotidiani messa all'asta da una biblioteca dopo essere stata microfilmata[3]. Da quel caso è balzato all'attenzione del pubblico dei non addetti una pratica di conservazione di dubbio valore: quella cioè di preservare la riproduzione invece dell'originale, contrariamente ai principi consolidati della conservazione della memoria registrata, imperniati sulla funzione insostituibile del 'documento primario'[4].

[2] Si veda il *Manifesto delle biblioteche digitali,* recentemente elaborato dall'apposito gruppo di lavoro dell'AIB, <http://www.aib.it/aib/cg/gbdigd05a.htm3>.

[3] Cfr. Nicholson Baker*, Double fold: libraries and the assault on paper*, New York, Random House, 2001.

[4] Cfr. G. Thomas Tanselle, *Letteratura e manufatti*, Firenze, Le Lettere, 2004, p. 29.

D'altra parte, ponendoci dalla prospettiva dei malcapitati bibliotecari, cui non di rado accade di prendere decisioni *obtorto collo*, a causa di ristrettezze di mezzi e condizionamenti di vario genere, bisogna dire che la pratica di conservare tutto di tutto presenta discrepanze e inefficienze inaccettabili, e tutto il sistema nel suo complesso appare piuttosto traballante. È sempre più evidente che le biblioteche non potranno ragionevolmente assolvere questo loro compito se non individuano soluzioni organizzativamente ed economicamente sostenibili, in grado di protrarsi nel tempo il più a lungo possibile: tendenzialmente *in perpetuum*, come si esprime la clausola di accesso adottata dalle licenze elettroniche. Probabilmente, sull'onda delle tendenze culturali attuali, il grado di sostenibilità del modello economico adottato, determinerà che cosa resterà alle biblioteche e che cosa andrà ad altri del complesso di responsabilità comprese nel loro ruolo tradizionale. Ma qualunque siano le soluzioni prospettabili è abbastanza chiaro – ormai da qualche decennio – che il paradigma fondato sulla biblioteca autosufficiente è assolutamente inadeguato a far fronte alle nuove sfide. La tendenza delle biblioteche ad associarsi e cooperare per sviluppare soluzioni condivise, efficienti e sostenibili nel lungo periodo, è da tempo in corso e negli ultimi anni ha registrato una forte accelerazione. La prospettiva di programmi di conservazione basati sulla condivisione delle risorse interessa sia l'ambito cartaceo che digitale, e nuovi orientamenti e progetti si vanno profilando in questa direzione.

La diffusione delle pubblicazione periodiche *online* da più di un decennio sottopone le biblioteche universitarie e di ricerca ad uno sforzo straordinario, che si concretizza nel dover investire e operare sui due piani paralleli del digitale e del cartaceo, con tutte le conseguenze organizzative ed economiche che ne derivano; una strategia cui non corrisponde un impiego proporzionale di mezzi, generando spesso scelte discutibili, a volte drammatiche. Più recentemente la possibilità di evolvere verso licenze a base *e-only* – in virtù delle quali si può acquistare la sola versione elettronica di una rivista, invece di essere obbligati ad acquistare le due versioni (cartacea e digitale) in blocco, secondo i modelli praticati dai più importanti editori – ha fatto improvvisamente comprendere ai bibliotecari che una volta dismesso l'abbonamento della versione cartacea alle biblioteche non resta niente, salvo la clausola di accesso perpetuo, che gli editori non sono realisticamente in grado di garantire. Coordinare l'acquisto e la conservazione della copia cartacea appare oggi una necessità di carattere strategico, anche (e soprattutto) nelle biblioteche universitarie italiane che tradizionalmente si muovono in base a comportamenti individualistici e a impulsi e urgenze del momento, piuttosto che a politiche coerenti di lungo termine. Purtroppo nel campo della conservazione le biblioteche del nostro paese non hanno ancora provato ad esplorare le enormi potenzialità del metodo cooperativo. Nonostante le importanti realizzazioni rappresentate in tempi recenti dalla rete SBN, dai sistemi bibliotecari locali, e dagli aggregati consortili universitari, il ritardo rispetto altri paesi industrializzati appare tuttora considerevole e difficile da colmare. Diversi fattori giocano un ruolo in tale ambito; tra questi la settorializzazione burocratica e il gap tra le diverse aree del paese costituiscono certamente un ostacolo ai tentativi di elaborazione di strategie complessive, di più ampio respiro.

Eppure i problemi di carattere strutturale e infrastrutturale che caratterizzano le aree metropolitane in cui si dipanano numerosi atenei italiani (che per fortuna non hanno ceduto ancora del tutto all'imperante modello *campus* di stampo anglosassone) avrebbero dovuto indurre le biblioteche universitarie e i sistemi bibliotecari cittadini a trovare soluzioni cooperative integrate per risolvere i problemi di spazio che affliggono le biblioteche, spesso collocate in magnifici edifici dei centri storici delle nostre città. Il recupero e la riqualificazione degli spazi è una questione di primaria importanza per lo sviluppo dei servizi all'utente delle biblioteche, siano esse universitarie che pubbliche e "statali". I benefici andrebbero ai cittadini (studenti, lavoratori, anziani e ragazzi) che verrebbero accolti in spazi più confortevoli, integrati nei centri storici o nei nuovi quartieri delle nostre città, e alle collezioni librarie che potrebbero essere collocate in moderni locali "a norma", secondo le buone pratiche di conservazione dei documenti. Tutto ciò con indubbi vantaggi per l'erario pubblico e per i cittadini che pagano le tasse, i quali vedrebbero i loro soldi spesi bene per il progresso e la crescita civile; infine ne godrebbero amministratori e decisori che avrebbero l'opportunità di dimostrare concretamente di aver operato per il bene delle comunità, anche al di là del periodo del loro mandato.

Ci sarebbero tante altre ragioni a sostegno del metodo cooperativo, ma quelle fin qui accennate mi sembrano più che sufficienti per introdurre il tema dei depositi condivisi di documenti cartacei, cui è dedicato questo intervento. Presenterò alcune esperienze significative maturate in situazioni molto diverse tra loro, comparando e discutendo i differenti approcci e modelli organizzativi. Lo scopo è di offrire spunti ed elementi di discussione utili per avviare una riflessione indirizzata alla ricerca di soluzioni rapportabili alla realtà italiana.

2. La regola 80/20

Anche in biblioteconomia, come in altre branchie dello scibile, si sono verificate 'scoperte' (non molte per la verità) che hanno lasciato il segno. Tra queste possiamo annoverare la formula Trueswell, ovvero "the 80/20 rule" come la definì il suo 'inventore'. Richard L. Trueswell, non apparteneva alla categoria dei bibliotecari. Docente presso il dipartimento di ingegneria industriale dell'Università del Massachusetts, aveva studiato a lungo il comportamento degli utenti e la logistica delle biblioteche fin dalla sua tesi di dottorato, pubblicando diversi contributi sull'argomento tra gli anni Sessanta e Settanta. Il suo articolo più noto, uscito nel 1969[5], espone in tre paginette scarne ed essenziali, alla maniera di un geometra più che di un letterato, la famosa regola che ha influito non poco sui metodi quantitativi e le pratiche di gestione delle collezioni.

Trueswell in effetti si limitò testare nelle biblioteche una regola, ampiamente sperimentata nei magazzini industriali, in base alla quale l'80% delle transazioni riguardava

[5] Richard l. Trueswell, *Some behavorial patterns of library users: the 80/20 rule*," Wilson Library Bulletin", January, 1969, pp. 458-461.

il 20% delle merci stoccate. I risultati dei test applicati alle biblioteche confermarono pienamente questa relazione, che rimane tuttora valida, anche in ambiente elettronico: infatti, studi più recenti sull'uso di periodici *online* confermano con un certo grado di approssimazione la regola dell'80/20[6]. Trueswell non era il primo ad impiegare il metodo quantitativo in ambito biblioteconomico, ma la sua formula suscitò un più largo interesse, soprattutto presso gli amministratori e i manager delle grandi istituzioni spesso alle prese con difficili problemi logistici; cosicché svariate teorie e strategie basate sulla "crescita zero" delle collezioni disponibili in loco furono immancabilmente elaborate. Senza dubbio i programmi di biblioteche basati sullo *zero growth space* e sui depositi cooperativi di documenti allestititi negli anni successivi si sono ispirati alla formula di Trueswell. E non ne è del tutto estraneo – pur partendo da altri presupposti ed esperienze – il concetto di *self renewing library* (la biblioteca che si autorinnova) elaborato in Gran Bretagna intorno alla metà degli anni Settanta. Nel 1999, dei 38 depositi fuori sede operanti negli Stati Uniti, 29 risultavano costruiti tra gli anni Ottanta e Novanta, e di questi ultimi 16 erano depositi cooperativi[7]. Qualche tempo dopo lo stesso trend si farà strada anche in Europea dove, come vedremo, verranno messi a punto e realizzati importanti programmi cooperativi per lo stoccaggio e la conservazione delle collezioni. Tuttavia nel Vecchio Continente questo approccio ha registrato vicende alterne: praticamente ignorato nella regione mediterranea, ha incontrato qualche difficoltà nell'area Mitteleuropea (ad esempio, in Germania)[8], mentre ha riscosso una notevole affermazione soprattutto nei paesi del Nord.

3. Caratteristiche dei depositi condivisi

Lo scopo principale dei depositi *offsite* è di custodire il materiale documentario meno usato, che le biblioteche per scarsa disponibilità di locali, non sono in grado mantenere in sede. In questo modo le biblioteche possono guadagnare spazio da destinare al servizio ai lettori o ad altre attività che è più opportuno mantenere in sede. In contesto cooperativo i depositi consentono economie considerevoli in diversi modi, per esempio: evitando duplicazioni non necessarie, ampliando la quantità di materiale bibliografico disponibile, realizzando gli edifici per i depositi in località decentrate e su terreni a buon mercato, adottando sistemi di stoccaggio moderni, efficienti ed economici. Inoltre i depositi cooperativi permettono di conservare il materiale secondo le norme e le buone pratiche internazionalmente riconosciute e di poter contare su com-

[6] Cfr. Brian E.C. Scottlander, *You say, you want an evolution… The Emerging UC Libraries Shared Collection,* Paper Presented at CRL/IMLS Symposium on Preserving America's Printed Resources (PAPR), 21 July 2003.

[7] Lizanne Payne , *Depositories and repositories: changing models of library storage in the USA.* "Library Management, 26, 2005, 1-2, p. 10.

[8] Cfr. Klaus Kempf, *Storage solutions in a co-operative library system,* "Library Management", 26, 2005, 1-2, pp. 79-88.

petenze e attrezzature adeguate; grazie alle economie di scala che si possono realizzare anche le biblioteche finanziariamente meno dotate che partecipano a simili iniziative vengono messe in condizione di poter usufruire di questi servizi[9].

Comparando le diverse esperienze in atto in vari paesi[10], le attività tipiche dei depositi possono essere così sintetizzate:

- magazzini a norma attrezzati per lo stoccaggio ad alta densità;
- accessionamento, inventariazione, collocazione e sistemazione dei documenti sugli scaffali;
- pulizia e manutenzione delle collezioni;
- mantenimento di condizioni ambientali e di sicurezza secondo le norme per la conservazione a lungo temine;
- sistema di trasporto e consegna di documenti (inclusi prestito interbibliotecario e fornitura elettronica dei documenti);
- accesso agli utenti *in situ*: sale attrezzate per consentire ai lettori con particolari esigenze di consultare il materiale collocato nei magazzini;
- cataloghi collettivi, alimentati direttamente dalle biblioteche partecipanti oppure a cura dall'organizzazione responsabile del deposito. In alcuni casi viene costituito e tenuto aggiornato un vero e proprio catalogo dei documenti depositati, in altri casi l'opac di ciascuna biblioteca indica il materiale collocato nel deposito;
- laboratorio di conservazione e restauro
- programmi cooperativi di acquisti per il completamento e l'aggiornamento delle collezioni.

In realtà non sono numerosi i depositi cooperativi che forniscono tutta la gamma dei servizi qui elencati. Alcuni si limitano all'attività di stoccaggio puro e semplice altri sviluppano diversi programmi oltre a quelli qui menzionati. Normalmente, ma non sempre, le realizzazioni di questo tipo sono caratterizzate da una elevata capacità di immagazzinamento, da scaffali e sistemi di collocazione (generalmente per formato) adatti allo scopo. Senza voler approfondire in questa sede le caratteristiche tecniche dei locali destinati a questa funzione, per rendere l'idea, può essere utile menzionare il modello Harvard che è la soluzione a cui si fa riferimento quando si parla di realizzazioni moderne in questo contesto. Il modello Harvard è stato sviluppato dalla prestigiosa università negli anni Ottanta ed è caratterizzato da una costruzione realizzata *ad hoc*, scaffali compatti a due facciate ad alta densità (altezza 10 m. e lunghezza 175 m), piattaforme

[9] Pentti Vattulainen, *Access to print materials – role of print repositories: the development of the concept*, "Library Management", 26, 2005, 1-2, pp. 42-48.

[10] Per una comparazione di alcuni sistemi operanti negli USA cfr. Bernard F. Reilly Jr., Barbara Des Rosiers, *Developing Print Repositories: Models for Shared Preservation and Access.* Chicago, CRL, 2003. <http://www.clir.org/pubs/abstract/pub117abst.html>; si veda anche David F. Kohl, *Paper and digital repositories in the United States*, "Liber Quarterly", 13, 2003, pp. 3-4.

mobili, bracci meccanici e altri dispositivi conformemente allo stato dell'arte. Secondo alcune valutazioni questo tipo di immagazzinamento costa 1/10 (secondo altre 1/6) della collocazione a scaffale aperto[11].

Nella letteratura biblioteconomia in lingua inglese recentemente si è cercato di precisare il significato dei termini *depository* e *repository*, che a volte vengono usati indistintamente[12]. Nel primo caso si intende un magazzino condiviso dove le singole biblioteche depositano le loro collezioni separatamente mantenendone la proprietà. A volte si tratta di collezioni complete e anche di pregio, a volte di duplicati, raccolte incomplete e materiale ritenuto di interesse secondario. Invece, nel caso degli s*hared repositories* le biblioteche normalmente trasferiscono la proprietà delle loro collezioni al deposito. Questo implica anche che la deduplicazione delle collezioni avvenga secondo la politica definita dal *repository.* In genere i *repositories* hanno il compito di individuare la copia più completa ed integra ("*last, best copy*") per la conservazione a lungo termine. In modo più schematico potremmo dire che nel primo caso viene condiviso un magazzino, nel secondo vengono condivise le collezioni.

Non avendo a disposizione in italiano una terminologia altrettanto definita, in questo articolo sarà usato 'deposito' per designare ambedue le funzioni sopra descritte, quando ci si riferirà esclusivamente alla funzione di *repository* si userà l'espressione, "deposito a lungo termine". In realtà, molti depositi esercitano anche la funzione di *repository* o stanno evolvendo verso questo nuovo status, per cui l'impiego dei due termini genera inevitabilmente qualche ambiguità. Attualmente vengono identificati almeno tre tipi di modelli che corrispondono a tre livelli di servizi: dal primo livello costituito dai servizi di magazzino e fornitura dei documenti in ambito locale, al secondo, costituito dai depositi regionali dove vengono applicati metodi di condivisione delle collezioni secondo criteri di 'ridondanza controllata', ed infine agli *archival repositories o dark archives* (terzo livello*)*, la cui responsabilità principale è di conservare i documenti nel lungo termine e fornire servizi di accesso con le precauzioni normalmente adottate per i documenti di archivio[13].

Una questione di assoluto rilievo nell'applicazione di metodi cooperativi alla gestione delle collezioni è il livello di ridondanza. Appare con sempre maggiore evidenza – anche, e forse più, in contesto digitale – che la ridondanza non è solo un 'problema' ma può essere una 'virtù' quando si tratta di conservare documenti. La tutela dell'integrità e dell'autenticità degli originali è direttamente connessa a questa problematica, senza poi trascurare che un certo grado di ridondanza è auspicabile per far fronte ad eventuali perdite sia in caso di eventi catastrofici[14].

La questione della proprietà (*ownership*) è un fattore non trascurabile per lo sviluppo di pratiche di gestione condivisa delle raccolte. Le resistenze di carattere psicologico e politico (del resto la taglia delle collezioni è pur sempre un parametro

[11] Lizanne Payne, *cit.*, pp. 10-11; "Library Management", 26, 2005, 1-2, pp. 42-48.

[12] Lizanne Payne, *cit.*, p. 11.

[13] Cfr. Brian E.C. Scottlander, *cit.*

[14] Brian E.C. Scottlander*,* ivi, p. 7.

fondamentale per stabilire il valore di una biblioteca), questioni di carattere legale complicano notevolmente il percorso di una tale impresa. In certi casi si preferisce cominciare con la condivisione di un magazzino per poi salire man mano verso gradi di cooperazione più elevati. Il problema della proprietà è anche connesso alla questione della *governance* delle organizzazioni – agenzie governative centrali o, più spesso, consorzi di biblioteche – che gestiscono i depositi. La partecipazione avviene su base volontaria anche quando il programma è gestito da agenzie governative centrali, ma in questo ultimo caso la questione della proprietà appare meno complicata se le biblioteche partecipanti rientrano tutte nella sfera di competenze di un settore amministrativo omogeneo (uno stesso ministero, per esempio). Nel caso dei consorzi interistituzionali la questione della proprietà delle collezioni può risultare più complessa da un punto di vista legale, in quanto sono richiesti impegni precisi sia per quanto riguarda la deselezione che l'accesso "perpetuo". Più recentemente in seguito all'impiego sempre più vasto delle pubblicazioni elettroniche e alle scarse garanzie che queste danno per il futuro, i consorzi tendono a sviluppare strategie comuni di conservazione delle copie delle versioni cartacee, creando una specie di network di *repositories,* che si potrebbe estendere anche su scala internazionale; ma evidentemente un'ipotesi del genere appare ancora prematura e non priva di complicazioni di carattere politico e culturale.

4. Esempi di depositi condivisi

Daremo ora una breve descrizione di alcune soluzioni realizzate in paesi diversi, individuate tenendo presenti sia i modelli più affermati che quelli emergenti, ma anche con un occhio alle problematiche che potrebbero offrire riscontri o spunti riferibili alla realtà italiana. Gli esempi – che si collocano tutti in una dimensione nazionale o almeno sovraregionale – provengono dagli Stati Uniti, dall'Australia, dalla Finlandia, dalla Gran Bretagna e dalla Francia. Per quest'ultimo paese non viene presentato un singolo programma ma un complesso di iniziative che appaiono collegate da una visione strategica condivisa, o almeno da alcuni punti di riferimento comuni.

CRL (Center for Research Libraries, Chicago). Fondato nel 1949, come cooperativa regionale di 10 università del Midwest, è diventato uno dei maggiori consorzi di biblioteche del Nord America. Il *repository* – attualmente circa 4 milioni di volumi in proprietà condivisa, attrezzato solo in parte con sistemi di stoccaggio ad alta densità- è costituito di materiale meno usato (*low-use primary source materials*) principalmente, ma non esclusivamente, dei settori umanistici e delle scienze sociali . CRL è una organizzazione *non profit* gestita da un *board* eletto dai rappresentanti degli enti aderenti che definisce la politica e i programmi di sviluppo delle collezioni. Il bilancio del consorzio, oltre alle quote dei membri (basate sulla dimensioni di ciascuna delle organizzazioni aderenti) è alimentato da contributi esterni e dalla vendita dei servizi ai non membri. CRL, che comprende attualmente più circa 150 partners, per lo più università e *col-*

leges, opera a livello "sovraregionale", ma i suoi programmi di fatto si muovono in una prospettiva che potremmo definire a carattere nazionale[15].

La *NRL* (National Repository Library of Finland, Kuopio)[16] costituita nel 1989 dal Ministero dell'Educazione, è una biblioteca vera e propria con il compito di ricevere, immagazzinare e rendere disponibili i documenti meno usati inviati dalle biblioteche. Questa scelta fa parte di una precisa strategia di contenimento delle necessità di spazio delle biblioteche universitarie che ha per obiettivo la crescita zero dei magazzini. Tutta l'operazione si basa su una decisione drastica di carattere puramente quantitativo: ciascuna biblioteca trasferisce alla NRL una quantità di documenti equivalente alla metà delle acquisizioni annuali, l'altra metà viene invece scartata localmente dalla biblioteca stessa. NRL è considerata "a second copy repository", nel senso che conserva i documenti di cui è disponibile almeno una copia in una delle biblioteche partecipanti. Tutto il materiale depositato diventa proprietà della NRL che ha facoltà di deduplicare il materiale già posseduto. Nel 2004 conteneva circa 2.5 milioni di volumi: in circa 13 anni, erano stati trasferiti una quantità di libri e periodici pari a 80 Km di scaffali (da 4 a 7 Km all'anno), ridotti dopo la deduplicazione a 48 Km. Rilevante è anche l'attività di catalogazione svolta dalla NRL, in quanto la maggior parte del materiale trasferito risulta non catalogato. La collezione – formata di periodici e monografie, tesi e altro materiale – è inserita sia nel catalogo NRL che nel catalogo collettivo delle biblioteche universitarie. Il servizio *on line* di prestito e fornitura dei documenti è gratuito. Sono disponibili sale di lettura e servizi di riproduzione. I piani di sviluppo prevedono, tra l'altro, ulteriori investimenti in IT e miglioramenti dei servizi di ricerca, prestito e fornitura dei documenti. NRL è a totale carico del Ministero dell'educazione, il quale nomina anche i membri del *board* che la dirige. Il bilancio operativo annuale è di circa 1.3 milioni di euro.

CARM Centre (Boondora, Australia)[17], attivato nel 1997, dal CAVAL, un consorzio universitario dello Stato di Victoria, nasce come altre imprese di questo genere dall'esigenza di economizzare lo spazio e di elevare l'efficienza delle istituzioni per la ricerca. Il centro accoglie un certo numero di collezioni meno usate, alcune tra le più pregevoli del patrimonio bibliografico australiano (manoscritti, tesi, periodici etc.). Attualmente contiene circa 500.000 volumi ed è prevista un'espansione fino a 2 milioni di volumi. La proprietà delle collezioni è trasferita al consorzio. Quando la proprietà non può essere trasferita, a causa di vincoli patrimoniali come donazioni o altro, le biblioteche

[15] CRL, <http://wwwcrl.uchicago.edu/>.

[16] NRL, <http://www.nrl.fi/english/index.html>; cfr. anche Pentti Vittulainen, *National repositories initiatives in Europe*, "Library collection, acquisitions and Technical Services", 28, 2004, pp. 39-50.

[17] CARM Centre, <http://www.caval.edu.au/carm/pst/>, si veda anche Steve O' Connor, *The economics of repositories in the context of the future conventional libraries*, "Library Management", 26, 2005, 1-2, pp. 18-25.

possono rilasciare il materiale bibliografico al CARM come prestito a lungo a lungo termine. Il programma del centro è decisamente orientato a ridurre la ridondanza mediante la conservazione di una singola copia. La prima copia di una pubblicazione ricevuta è designata 'last copy': la regola prevede che il documento così classificato può essere rimpiazzato solo da una copia della stessa edizione in condizioni fisiche migliori, secondo gli standard del deposito. CARM fornisce servizi di prestito interbibliotecario e di *document delivery* alle biblioteche consorziate. Possono usufruire di questi servizi anche le biblioteche non consorziate pagando una tariffa. Le collezioni depositate presso CARM sono catalogate in Kinetica, la base dati nazionale accessibile su Internet.

CARM opera nell'ambito di un consorzio *non profit* gestito dai direttori amministrativi delle università. Il centro è stato costruito con il contributo delle biblioteche partecipanti, ciascuna delle quali è proprietaria di una percentuale di spazio proporzionato al capitale investito. Gli altri membri del consorzio che non hanno contribuito alla costruzione del centro possono depositare le loro collezioni in base a una tariffa per volume stabilita dal *board* del consorzio.

CASS (Collaborative Academic Store for Scotland, Edimburgo)[18] è un progetto pilota iniziato nel 2004 dall'Associazione scozzese delle biblioteche universitarie e di ricerca (SCURL), con lo scopo di determinare un modello ottimale di servizio cooperativo per il materiale bibliografico meno usato. Anche in questo caso l'idea trae origine da stringenti necessità di spazio associate alla scarsezza di investimenti per la costruzione di nuovi edifici per le biblioteche[19]. Non sono tuttavia ininfluenti le nuove responsabilità assunte dalla Scozia nel quadro della *devolution* seguita alla riforma costituzionale del 1999. Il modello a cui si tende è quello basato sulla deduplicazione dei documenti e la comproprietà delle collezioni. Tuttavia il progetto pilota – la cui durata è prevista in cinque anni – ha dovuto ridimensionare questi obiettivi rinunciando, nella prima fase, al trasferimento della proprietà e alla deduplicazione delle raccolte. Ciascuna istituzione mantiene quindi il possesso delle sue collezioni che vengono immagazzinate adottando collocazioni rigorosamente separate. Il materiale depositato è composto principalmente di periodici. I magazzini sono stati messi a disposizione dalla Biblioteca Nazionale di Scozia. La disponibilità di spazio prevista per i cinque anni del progetto pilota è di 12.000 metri di scaffali. La selezione, il trasporto e la collocazione del materiale sono a carico di ciascuna biblioteca, come anche il trasferimento dei record nel catalogo CASS. Il prestito interbibliotecario, tramite i servizi postali, e la fornitura dei documenti sono assicurati dal personale di CASS. Nella fase pilota non è possibile la consultazione del materiale sul posto.

CASS è amministrato da due comitati: il comitato direttivo – composto dai direttori delle biblioteche partecipanti, della Biblioteca Nazionale e di SCURL – e il gruppo tecnico operativo, formato dai bibliotecari delle diverse istituzioni coinvolti nel progetto.

[18] CASS, <http/cass.nls.uk/>.

[19] Catherine M. Nicholson, *CASS: a collaborative academic store for Scotland*, "Library Management", 26, 2005, pp. 32-41.

CASS ha assunto un team formato da un responsabile del progetto e diversi collaboratori (bibliotecari, tecnici e altri addetti). È stato convenuto che il progetto non deve comportare costi in conto capitale per le biblioteche partecipanti, le quali però condividono i costi di funzionamento. Ciascuna biblioteca contribuisce in base ad una quota per metro lineare di spazio prenotato per i cinque anni della durata del progetto.

L'esperienza francese

Si comincia a parlare di cooperazione per la conservazione delle collezione all'inizio degli anni Ottanta, ma solo all'inizio degli anni Novanta si registrano interventi concreti in questo settore. In Francia attualmente convivono due diversi approcci al problema: uno orientato alla soluzione centralizzata, l'altro alla soluzione distribuita[20].

La *soluzione centralizzata* consiste essenzialmente nel CTLes (Centre technique du livre de l'enseignement supérieur), che dal 1997, assicura la buona conservazione e la circolazione delle collezioni di interesse scientifico e storico cedute o trasferite in deposito al centro dalle biblioteche universitarie e di ricerca. Attualmente risulta che il 49% delle collezioni rimane di proprietà delle biblioteche mentre la restante parte è donata al centro. È anche offerto un servizio di stoccaggio temporaneo di collezioni alle biblioteche che si trovano ad affrontare particolari problemi di spazio.

Le collezioni (costituite per il 58% di periodici) sono inserite nel catalogo in rete del centro. L'accesso alle raccolte è garantito da un efficiente servizio di prestito interbibliotecario e fornitura dei documenti. È inoltre offerta agli utenti la consultazione sul posto mediante appuntamento. Sebbene la sua missione si ponga a livello nazionale il CTLes, che è localizzato in prossimità di Parigi (Marne Vallée), nello stesso sito dove si trovano i laboratori tecnici della Bibliothéque de France, con la quale condivide alcune servizi di conservazione, è tenuto a dare priorità alle biblioteche del territorio dell'Île de France. I magazzini del Centro hanno una capacità di 80 km di scaffali, che può essere raddoppiata nei prossimi 10 anni. È dotato di due tipi di scaffalature: quella tradizionale e quella intensiva alta 10 metri. Attualmente sono utilizzati 33 km lineari di scaffale, con un ritmo di crescita annuale intorno a 4-4,5 Km.

CTLes è un ente morale dotato di autonomia giuridica e finanziaria posto sotto la tutela del Ministro dell'Educazione. È gestito da un Consiglio di amministrazione formato dalle diverse componenti che partecipano all'impresa e da un direttore. Lo staff del Centro è composto da 23 persone più alcuni collaboratori temporanei e ha un bilancio annuale per le spese funzionamento di 780.000 Euro[21].

L'approccio distribuito in Francia si realizza in più esperienze e modelli che vale la pena qui dar conto, almeno sommariamente, per la vicinanza non solo geografica di questo importante paese ma anche per alcune le affinità culturali e amministrative che lo associano all'Italia. Con la realizzazione in ogni regione delle SRL (Structure Régionale

[20] Cfr. Pascal Sanz, *Distributed collections and central repository in France: competition or complementarity,* "Library Management", 26, 2005, 1-2, pp. 49-56.

[21] Cfr. CTLes, <http://www.ctles.fr/base.php?page=accueil>.

pour le Livres), negli anni ottanta il sistema bibliotecario francese si dota di strumenti di cooperazione territoriale, raccordati a livello nazionale attraverso la Féderation Francaise de Cooperation de Bibliothèques, des mètiers du Livre e de la Documentation (FFCB)[22]. In questo nuovo quadro alcune delle 22 regioni francesi cominciano ben presto a sviluppare programmi di conservazione condivisa.

Tra le prime la Borgogna, che verso la metà degli anni Ottanta lancia il programma di acquisto e conservazione a lungo termine delle pubblicazioni borgognoni. Allo schema partecipano 24 biblioteche (corrispondenti ad altrettante aree in cui è stato suddiviso il territorio regionale) che si assumono il compito di acquistare, conservare e catalogare due copie dei documenti pubblicati nella loro area o che trattino argomenti concernenti tale territorio. Una copia è destinata alla consultazione, mentre l'altra viene considerata copia di archivio. Al programma, che si basa su un accordo sottoscritto dai sindaci delle città coinvolte, partecipa anche la biblioteca di Digione, capoluogo regionale, che riceve in deposito una copia delle pubblicazioni stampate in Borgogna.

Nel quadro delle strutture regionali per favorire la cooperazione sono sorti diverse iniziative, tra queste vorrei menzionare quelle che sembrano più attraenti per il contesto italiano. In primo luogo i programmi regionali per lo sfoltimento e la *conservazione delle collezioni di periodici* ai quali lavorano almeno 10 delle 22 regioni francesi, e risultano associate i diversi tipi di biblioteche. Tali progetti – basati su convenzioni tra municipalità e altri enti coinvolti – sono stati avviati in tempi diversi, ma adottano sostanzialmente la stessa metodologia basata su due livelli di responsabilità: i 'centri di conservazione' – che si impegnano a mantenere gli abbonamenti della versione cartacea e a provvedere alla conservazione di un determinato numero di testate – e le biblioteche partner, che si impegnano a non scartare nessun periodico senza aver prima contattato il centro di conservazione responsabile del titolo, in modo poter colmare le eventuali lacune.

Sono pure in corso a livello regionale e nazionale progetti di cooperazione riguardanti la conservazione di collezioni tematiche e disciplinari, come il programma per la conservazione della letteratura per ragazzi, sviluppato in diverse regioni, oppure il progetto pilota per la conservazione a lungo termine dei periodici di medicina, nato dalla collaborazione tra le biblioteche universitarie e di ricerca della regione Parigi in collaborazione con il CTLes.[23]

Vorrei concludere questa rassegna richiamando l'attenzione su due programmi molto differenti tra loro, ma in qualche modo accomunati dal tentativo di saldare in una strategia unitaria l'archiviazione delle collezioni cartacee di periodici e la conservazione del loro equivalente digitale.

Delle grandi iniziative di archiviazione digitale *JSTOR*[24] è sicuramente tra le più consolidate e di maggior successo. Creato con il contributo della Mellon Foundation

[22] FFCB, <http://www.ffcb>.
[23] Pascal Sanz, cit.
[24] JSTOR, <http://www.jstor.org/>.

nella metà degli anni Novanta con il fine di sostenere le biblioteche in difficoltà di fronte alla crescita dei prezzi dei periodici e ai problemi di spazio per le collezioni, JSTOR sviluppa un grande programma di archiviazione digitale retrospettiva dei periodici cartacei, che oggi conta un migliaio di titoli in diversi campi dello scibile, per la stragrande maggioranza in lingua inglese. Generalmente la digitalizzazione avviene mediante l'acquisizione di serie originali di periodici dagli stessi editori o da cessioni in dono di collezioni da parte delle biblioteche. JSTOR – un'organizzazione non a fini di lucro – si preoccupa non solo di provvedere alla conservazione a lungo termine dei file digitali ma anche degli originali cartacei raccolti per l'operazione di riproduzione. Infatti, riconosciuta la necessità di salvaguardare la copia originale dei periodici presenti nel suo archivio, JSTOR si è assunto l'onere della conservazione sottoscrivendo accordi in tal senso con i grandi depositi di documenti cartacei di Harvard e della California Digital Library. Per accedere all'archivio *on line* di JSTOR (che è suddiviso in più sezioni disciplinari) le biblioteche sottoscrivono una licenza che prevede, per ciascuna sezione della raccolta una quota iniziale (*una tantum*, detta *capital fee*) e un abbonamento annuale, ambedue imperniati su un sistema di tariffazione che tiene conto delle dimensioni delle biblioteche che chiedono di aderire. Uno dei numerosi punti forti del modello JSTOR è la creazione di un flusso di entrate in grado di assicurare la sostenibilità economica del sistema nel lungo termine. Infatti la *capital fee* può essere intesa come una quota di partecipazione delle biblioteche agli investimenti per la continuazione del programma di espansione dell'archivio.

CIC (Committee on Institutional Cooperation, Chicago) , un grande consorzio fondato nel 1958, a cui aderiscono grandi università con sedi in diversi stati dell'unione, ha lanciato recentemente un progetto pilota di conservazione delle collezioni cartacee dei periodici correnti pubblicati da due importanti editori, Wiley and Sons e Springer. Si tratta di circa 1500 titoli, le cui versioni cartacee, acquistate in unica copia, verranno ospitate dal 2005 nei depositi situati in due campus delle Università aderenti a CIC. Le dodici biblioteche partecipanti condividono le spese di abbonamento alla versione cartacea e anche i costi che sostengono le due università che ospitano le collezioni. Il progetto parte dalla considerazione che le versioni elettroniche spesso differiscono dal loro equivalente cartaceo; inoltre siccome gli editori non garantiscono l'accesso a lungo termine dei loro prodotti, è necessario proteggere le copie cartacee. Il servizio offerto prevede la fornitura dei documenti. I dati raccolti nei due anni del progetto serviranno a definire la politica di archiviazione futura che dovrebbe essere estesa anche alla parte retrospettiva. Programmi di archiviazione distribuita di questo tipo stanno nascendo anche in altre università sia in Nord America che in Europa.

Pro domo sua

Il campione di modelli qui presentato offre diversi spunti di riflessione per quel che riguarda il caso italiano, che anche in questo ambito presenta le sue peculiarità. Infatti

l'Italia è fra quei paesi europei dove non sono stati né realizzati, né progettati depositi cooperativi, nonostante l'evidente necessità di trovare soluzioni alternative ai problemi di spazio, spesso drammatici, delle nostre biblioteche. La riflessione biblioteconomica appare alquanto carente su questo punto, probabilmente perché implica questioni spinose e sfuggenti come il decentramento, le competenze in materia di tutela, il deposito legale, oppure semplicemente perché l'argomento non ha incuriosito gli studiosi impegnati nel campo. In effetti sia la teoria che la pratica di gestione delle collezione hanno sofferto un forte ritardo solo in parte colmato negli ultimi quindici anni. Per lungo tempo, ad esempio, lo sfoltimento delle collezione è stato considerato una specie di tabù ed è stato oggettivamente scoraggiato dai lacci e lacciuoli dei regolamenti burocratici. Mentre altrove si studiavano procedure di bonifica delle collezioni e di relegazione dello stock meno usato, in Italia le biblioteche ingerivano materiali di qualsiasi tipo e a qualsiasi titolo, compresi gli scarti accumulati dalle raccolte private nel corso degli anni, poi "generosamente" offerti alle biblioteche. Inoltre la mancanza di un minimo di pratica cooperativa spingeva le biblioteche ad agire nel più assoluto isolamento e a usare l'acquisto come unico mezzo per rispondere ai bisogni dell'utente, favorendo la crescita casuale e disordinata delle collezioni[25]. Nonostante gli ammonimenti dei bibliotecari più lungimiranti[26], il fenomeno si è prolungato per qualche decennio: sembrava che le biblioteche vissute per anni nella penuria non riuscissero a controllare l'improvvisa abbondanza che si presentava alla loro portata, con poca attenzione alla qualità dei contenuti e incuranti della propria inadeguatezza strutturale e organizzativa. Scaffali ricolmi, "pozzi librari" debordanti di materiale non pertinente e di duplicati indesiderati, fondi non catalogati, acuivano i già gravi problemi delle biblioteche.

Viene da chiedersi perché in Italia non si sono verificati gli sviluppi che abbiamo visto affermarsi in altri paesi comparabili al nostro, almeno per quel che riguarda gli standard economici e sociali. La domanda richiederebbe ben altri approfondimenti, ma è alquanto evidente che uno dei motivi centrali risiede nel modello di biblioteca che si è affermato e tuttora in parte resiste al di qua delle Alpi. Un modello che separa nettamente gli utenti dai libri, relegando questi ultimi in magazzini inaccessibili: la biblioteca "catasto", per dirla con le parole di Franco Ferrarotti, in contrapposizione al modello *user centered* che si realizza mediante l'approccio a scaffale aperto[27]. Nel nostro caso infatti si tratterebbe di effettuare un'operazione inversa a quella attuata negli esempi sopra riportati, cioè liberare una parte dei libri dai magazzini e renderli accessibile al pubblico mediante l'organizzazione a scaffale aperto. Questa operazione comporterebbe la progettazione della bonifica

[25] Cfr. Tommaso Giordano, *Biblioteche universitarie, cooperazione e automazione*. In*: La riforma universitarie e le biblioteche delle università*. Roma Bulzoni, 1981, pp. 199-204.

[26] Mi riferisco soprattutto a Luigi Crocetti e Alfredo Serrai. Crocetti all'inizio degli anni Ottanta usava definire "mostruosità bibliografiche" le collezioni accumulate dalle biblioteche senza alcun criterio di selezione.

[27] Franco Ferrarotti, *Dalla biblioteca catasto alla biblioteca come servizio*, in *L'informazione a portata di mano*, Atti del XXXVII Congresso nazionale dell'AIB (Pisa 27-29 novembre 1991), Firenze, Milano, Giunta regionale toscana, Editrice Bibliografica, 1992, pp. 17-27.

delle raccolte (inclusa l'eliminazione di doppioni indesiderati, di pubblicazioni obsolete, di opere non pertinenti rispetto al profilo attuale di ciascuna biblioteca) e anche di ricostituzione delle collezioni, cioè la messa in atto di un insieme di interventi che vanno dalla cura del supporto al completamento delle lacune.

I progressi realizzati nel campo della cooperazione, soprattutto in alcune regioni dove la rete nazionale SBN e i sistemi locali e universitari hanno messo radici, offrono le premesse per lo sviluppo di programmi di cooperazione integrata a livello territoriale. Per rendere l'idea, immaginiamo un progetto di questo tipo applicato ad una realtà bibliotecomica che molti partecipanti al nostro Convegno conoscono piuttosto bene: l'area fiorentina. Come è noto Firenze è un concentrato di importanti biblioteche grandi, medie e piccole (la Biblioteca Nazionale, l'Università di Firenze, il sistema delle biblioteche comunali, l'Università Europea, la Marucelliana, il Vieusseux, la Laurenziana, solo per citarne alcune tra le più note) la maggior parte delle quali gravita intorno al centro storico o in aree pregiate del comprensorio. Lo SDIAF (Sistema bibliotecario integrato dell'area fiorentina)[28], raccoglie intorno a sé (tra adesioni e collaborazioni) la stragrande maggioranza delle biblioteche dell'area e le collega attraverso il circuito di trasporto dei documenti su cui è basato un efficiente servizio di prestito interbibliotecario. Un programma regionale – "Libri in rete"[29] – collega la circolazione dei documenti tra sistemi locali realizzando il servizio ILL in tutta la Toscana.

Le biblioteche che oggi aderiscono al servizio di prestito interbibliotecario dello SDIAF comprendono una massa documentaria valutabile oltre i 5 milioni di unità (senza contare le raccolte della BNCF che attualmente non aderisce allo SDIAF). Il patrimonio documentario concentrato in questa area ha pochi rivali in quanto a qualità e quantità. È noto che Firenze è una città ad elevato rischio in fatto di inondazioni: l'alluvione del 1966 è una ferita non ancora del tutto rimarginata. Negli ultimi 40 anni si è discusso moltissimo e qualche progetto è stato anche realizzato per salvare il patrimonio storico-culturale dalle acque dell'Arno, pur tuttavia una parte considerevole dei fondi librari delle biblioteche fiorentine è tuttora collocata in zone a rischio, al di sotto del livello di sicurezza. Le soluzioni individuate sono molteplici, tra cui i magazzini a tenuta stagna e altri simili dispositivi altrettanto costosi; paradossalmente si preferisce scavare in direzione del centro della terra ma non si cerca un approccio diverso, una soluzione alternativa in grado di risolvere veramente il problema a costi sostenibili.

Ora, proviamo per qualche minuto ad immaginare la costruzione di un deposito librario di 2-3 milioni di volumi, disegnato secondo i criteri di efficienza della moderna biblioteconomia e dotato di impianti allo stato dell'arte, in una zona sufficientemente elevata dell'area fiorentina o dei territori limitrofi, in prossimità di un'arteria di collegamento… purtroppo il tempo per questo intervento è ormai scaduto e sarà meglio rinviare il nostro esercizio alla prossima occasione.

[28] SDIAF, <http://www.comune.firenze.it/sdiaf/>; il programma di cooperazione dello SDIAF (che include anche alcuni archivi) comprende numerose altre attività, come il catalogo collettivo e l'inventariazione di fondi documentari.

[29] Cfr. <http://www.cultura.regione.toscana.it/biblioteche/servizi/libri_rete/index.shtml>.

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3 © 2006 Firenze University Press

Collezioni in rete: reti bibliotecarie, comunità di distribuzione, distretti digitali

di Claudio Leombroni[1]

1. Cambiamento e complessità

Il cambiamento è certamente il tratto più percepito della nostra epoca. Si tratta di un cambiamento profondo, dai ritmi imprevedibili e complessi, da tutti noi nettamente avvertito con una oggettività non semplicemente ascrivibile a quella percezione del nuovo che comunemente ogni generazione rivendica rispetto alla precedente. Le manifestazioni del cambiamento negli ultimi quindici anni sono molteplici e permeano, si può dire, l'intero nostro spazio vitale. La manifestazione più emblematica è certamente l'innovazione tecnologica, che caratterizza e supporta il ridisegno di ampi settori della società e dell'economia.

Se dovessimo indicare l'aspetto che meglio ha caratterizzato l'innovazione tecnologica nell'ultimo decennio potremmo identificarlo con buona approssimazione nella connettività globale resa possibile dalla capillare diffusione delle reti. La connettività globale non è soltanto un dato tecnologico, ma anche un dato sociale, organizzativo e per certi aspetti una condizione psicologica[2]. I nostri sistemi (sociali, economici etc.) si sono avvalsi della connettività per operare nuove e potenti selezioni di fronte alla complessità dell'ambiente esterno. Al tempo stesso, tuttavia, quella stessa connettività ha generato nuove forme di complessità coincidenti con le innumerevoli possibilità di collegare nodi, oggetti, eventi in qualche modo correlati fra loro. Lo spettro delle possibilità non è dato soltanto dal numero indefinito di relazioni instaurabili tra oggetti, ma anche dalle aspettative degli utenti, estremamente più sofisticate e complesse che in passato, che hanno in qualche modo assimilato quell'universo di possibilità; dalla progressiva smaterializzazione dell'economia; dall'ascesa dell'informazione ad *asset* economico fondamentale.

Tutti questi elementi concorrono in qualche modo a definire quella che è stata definita "economia dell'attenzione": un'economia che riscopre il valore dell'attenzione in

[1] Servizio Reti Risorse Sistemi della Provincia di Ravenna.

[2] Cfr. Geoff Mulgan, *Connexity: How to live in a connected world*, Boston, Harvard Business School Press, 1997.

un mondo che produce annualmente circa 800 Mbyte di informazioni per ogni abitante del pianeta[3]. La notevolissima mole di informazioni impone alle agenzie che la producono la capacità di catturare attenzione in un contesto straordinariamente competitivo. La concorrenza coinvolge pienamente le biblioteche anche se forse non esiste una consapevolezza diffusa di questa condizione. Per le biblioteche esiste il problema di attirare l'attenzione dei cittadini o di mantenerla in un ambiente dove è decisivo proporre soluzioni altamente personalizzabili, dove è necessario coinvolgere l'attenzione dell'utente nella fase di creazione del prodotto e nella fase di fornitura; dove soprattutto è necessario fornire prodotti o servizi con particolare attenzione al loro contesto 'esperienziale'.

Come e in che misura il cambiamento coinvolga le biblioteche è stato ed è oggetto di ampie discussioni. È appena il caso di notare che in Gran Bretagna il tema del cambiamento ha indotto a studiare in profondità, sia pure non sempre con esiti felici, il rapporto fra biblioteca e società[4] e che negli Stati Uniti ha sollecitato autorevoli studiosi ad inserire nell'agenda della ricerca in tema di *library and information studies* ambiti trascurati o non sufficientemente apprezzati come il ruolo della biblioteca nella vita della gente o la funzione della biblioteca come luogo di scambio di esperienze culturali, di capitale sociale, di costruzione di relazioni personali e di gruppo, di creazione di *web of meaning* e così via[5]. Né si deve ignorare la nuova dimensione di fenomeni non nuovi come l'apporto delle biblioteche alla gestione dei conflitti di fenomeni sociali quali l'immigrazione o la multicultura[6]; oppure la ricerca dell'attenzione degli utenti con tecniche e pratiche simili alle strutture dedite alla gestione dei consumi di massa che ha indotto gli osservatori d'oltre oceano a creare il termine "Mclibraries"[7]. Anche nel nostro paese è necessario avviare una discussione di pari ampiezza.

Il cambiamento e i suoi effetti possono essere interpretati o spiegati in diversi modi. Si può assumere, ad esempio, che tutto ciò sia ascrivibile alla post-modernità o usare

[3] Cfr. Thomas H. Davenport, John C. Beck, *The attention economy*, Boston, Harvard Business School Press, 2001; Saul J. Berman, Bennett E. McClellan, *Ten strategies for survival in the attention economy*, "Strategy & Leadership", 30, 3, 2002, pp. 28-31.

[4] Cfr. Liz Greenhalgh, Ken Worpole, with Charles Landry, *Libraries in a world of cultural change*, London, UCL Press, 1995. Cfr. anche *Borrowed Time? The future of Public Libraries in UK*, London, Comedia, 1993; Liz Greenhalgh, *The future of Public Library services. Working Papers 2: The Public Library as a place*, London: Comedia, 1993; Geoff Mulgan, The *future of Public Library services. Working Paper 6: The public service ethos & Public Libraries*, London, Comedia, 1993; Dave Muddiman, Alastair Black, *The future of Public Library services. Working Paper 9: The Public Library policy and purpose*, London, Comedia, 1993.

[5] Wayne A. Wiegand, *To reposition a research agenda: What American studies can teach the LIS community about the library in the life of the user*, "Library Quarterly", 73, 4, 2003, pp. 369-382.

[6] Si vedano a titolo di esempio le belle considerazioni di Novella Sansoni sulle biblioteche tedesche: *Ipotesi per un servizio culturale di base*, in *Biblioteca, quale modello: atti del convegno di Novate Milanese, 19-21 novembre 1981*, raccolti e ordinati a cura di Massimo Belotti e Gianni Stefanini, Milano, Mazzotta, 1982, p. 32.

[7] Stephen Akey, *McLibraries*, "The New Republic", Feb. 26, 1990, pp. 1-13.

il postmoderno come categoria euristica. Questa chiave di lettura non mi ha mai entusiasmato, ma può essere meritevole di discussione. Credo invece che una prospettiva ermeneutica più interessante debba considerare il cambiamento a partire da chi ne interpreta la direzione, lo spessore e l'ampiezza, da chi lo utilizza per costruire le proprie attese; insomma credo che debba partire dal cittadino nelle sue varie dimensioni di utente o cliente di beni o servizi distribuiti nel nuovo contesto caratterizzato dalla connettività globale e dalle tecnologie digitali.

2. Collezioni digitali

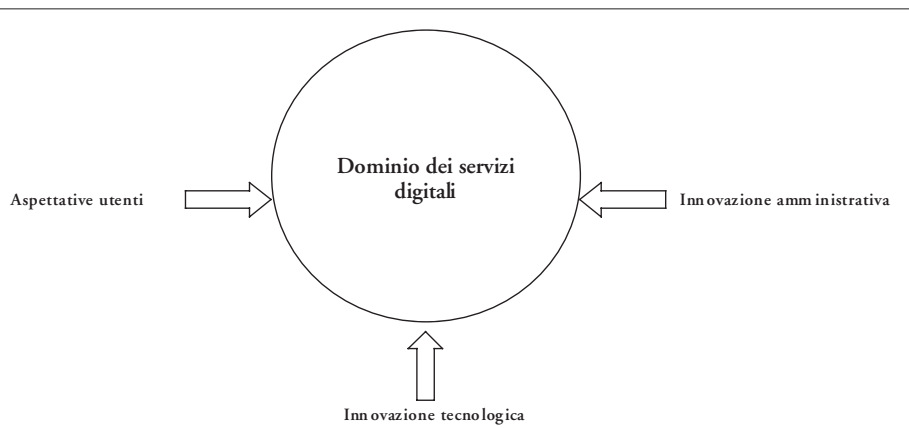
Per le biblioteche il concetto di collezione digitale è un eccellente simbolo del cambiamento. Questo tipo di collezioni comprende infatti sia gli oggetti digitali e i relativi metadati, sia gli strumenti di accesso. In sostanza il dato connotante non è soltanto la natura digitale degli oggetti appartenenti alla collezione, ma la perdita di una localizzazione precisa del concetto stesso di collezione. Gli oggetti digitali parte della collezione possono infatti popolare *repository* diversi localizzati in luoghi diversi. Inoltre la collezione in generale può includere sia documenti tradizionali, sia documenti digitali.

In ambito digitale[8] il concetto di collezione presenta pertanto una certa complessità ed è connotato dai seguenti elementi principali:

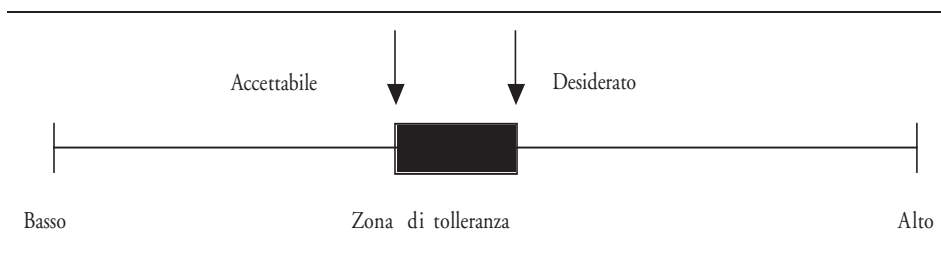
- virtualità;
- mutevolezza;
- possibile carattere ibrido;
- molteplicità;
- accessibilità in rete.

Un corrispondente grado di complessità si riflette anche nella gestione delle collezioni digitali, che comprende, come per l'ambiente analogico, attività più ricche di quelle incluse nello sviluppo delle collezioni. Occuparsi di gestione delle collezioni digitali significa infatti occuparsi anche dell'organizzazione dell'accesso e, se il caso, della conservazione[9]; significa valutare e predisporre tutta una serie di condizioni per erogare l'accesso a un complesso strutturato di oggetti e non a una generica popolazione informativa. In ogni caso significa fare i conti con potenti input esterni nei confronti del dominio dei servizi digitali.

[8] La letteratura sulle collezioni digitali è ormai piuttosto ampia. In proposito si veda Linda L. Phillips, Sara R. Williams, *Collection Development Embraces the Digitale Age: A Review of the Literature*, 1997-2003, "Library Resources & Technical Services", 48, 4, 2004, pp. 273-299; Marlene Manoff, *Hibridity, Mutability, Multiplicity: Theorizing Electronic Library Collections*, "Library Trends", 49, 1, 2000, pp. 857-876.

[9] S.P. Singh, *Collection Management in the Electronic environment*, "The Bottom Line: Managing Library Finances", 17, 2004, pp. 55-60: p. 55.

Un primo input è senz'altro l'innovazione tecnologica, la cui crucialità non necessita di particolari commenti. Per organizzazioni appartenenti all'area pubblica, come la gran parte delle nostre biblioteche, un altro input robusto deriva dall'azione amministrativa. Basti pensare al Codice dell'amministrazione digitale (D.Lgs 7 marzo 2005, n. 82) e alle sue norme talvolta ambigue e contraddittorie o alla legislazione che a partire dagli inizi degli anni Novanta ha profondamente modificato il rapporto fra pubblica amministrazione e cittadino. L'input più potente è tuttavia costituito dalle aspettative degli utenti che possono essere così sintetizzate:

- disponibilità tendenzialmente permanente delle risorse informative;
- indistinzione di risorse locali e remote;
- disponibilità di un'amplissima gamma di contenuti;
- accesso a domini di interessi eterogenei i cui confini sono vieppiù attenuati dall'ambiente digitale.

Qual è il livello di soddisfazione di queste attese che i nostri istituti sono in grado di offrire? E ancora: di fronte a questi aspettative qual è l'area di tolleranza del diagramma di Parasuraman[10]?

[10] A. Parasuraman, Leonard L Berry, Valarie A. Zeithaml, *Understanding Customer Expectations of Service*, "Sloan Management Review", 32, 3, 1991, pp. 39-48; p. 42.

3. Cliente e impresa

La necessità di rispondere alle attese del cliente in un ambiente straordinariamente competitivo è alla base di una formidabile riorganizzazione dell'impresa. Credo sia utile anche per le biblioteche analizzare come domini diversi da esse hanno reagito a un comune problema: come soddisfare l'utente e come adeguare a tale scopo l'organizzazione.

La progressiva perdita di competitività e di redditività del sistema produttivo dei paesi occidentali, soprattutto rispetto all'economia asiatica, ha generato una lunga e ricca riflessione sui modelli organizzativi dell'impresa, sulle modalità e sul contenuto del lavoro, sullo stile e sugli strumenti del *management*, sui modelli di *marketing*, sulla natura e sulle categorie dell'ambiente circostante (mercato, concorrenza, competizione etc.), ma anche sulle modalità di impiego delle nuove tecnologie e sull'allineamento strategico di queste ultime con la missione dell'impresa. Alla base di questa riflessione, come è stato scritto[11], ci sono tre "C" come termini di confronto: il cliente, la concorrenza e il cambiamento.

Il cliente diviene prepotentemente la componente più importante della catena produttiva. Tutti i processi aziendali e i relativi processi di supporto devono essere disegnati dal punto di vista dell'utente e dei suoi particolarissimi e, per certi aspetti, specialissimi bisogni: l'organizzazione del lavoro e l'assetto produttivo devono pertanto essere configurati per soddisfare le richieste del cliente, per stabilire con esso un rapporto di *partnership* o addirittura per "stupirlo"[12]. Affermare la centralità del cliente presuppone un profondo adeguamento organizzativo dell'impresa e un altrettanto profondo cambiamento culturale nell'accezione più ampia del termine: un vero e proprio *new deal* basato sullo spirito di iniziativa e sul valore delle opportunità[13]. Il cambiamento investe i 'valori', i comportamenti, gli stili di management, la psicologia individuale e di gruppo. Così comportamenti come obbedienza e diligenza cominciano a diventare in un certo senso irrilevanti a vantaggio dell'immaginazione, dello spirito di iniziativa, della flessibilità e dell'orientamento al risultato. *Empowerment* diventa una parola chiave: indica la capacità di interiorizzare la nuova cultura organizzativa, di essere autonomi nelle decisioni ed incarna i concetti di intrinseca motivazione, di giustificazione interna, di responsabilità condivisa nella risoluzione dei problemi[14]. Le nuove organizzazioni

[11] Michael Hammer, James Champy, *Reengineering the Corporation: A Manifesto for Business Revolution*, rist., New York, HarperCollins, 2001, p. 20. La prima edizione di questo testo ormai classico è del 1993. Cfr. anche Michael Hammer, Steven A. Stanton, *The Reengineering Revolution*, "Government Executive", 27, 9, 1995, pp. 2A-5A.

[12] A questo tema è dedicato un amplissimo numero di studi. Limitatamente ad alcuni 'classici' cfr. William Edward Deming, *Out of Crisis*, Cambridge, London, The MIT Press, 2002 (la prima edizione è del 1982); Gary Hamel, Coimbatore Krishna Prahalad, *Competing for the Future*, Boston [Mass.], Harvard Business School Press, 1996; Michael Hammer, *It's the Customer, Stupid*, "Informationweek", 811, 6 Nov. 2000, p. 264.

[13] Michael Hammer, *The Soul of the New Organization*, "Government Executive", 28, 9, 1996, p. 2A-6A: p. 4A.

[14] Larry A. Mallak, Harold A. Kurstedt, *Understanding and Using Empowerment to Change Organizational Culture*, "Industrial Management", 38, 6, 1996, pp. 8-10. Cfr. Brigid L.

sono pertanto caratterizzate da responsabilità, autonomia, rischio e incertezza. In esse il compito del management non è dirigere e controllare, ma facilitare e abilitare. La ragione di questo cambiamento radicale risiede nel primato del cliente e nel contesto *customer-driven* o *customer-focused*. Tutto ciò rende obsoleta un'organizzazione centralizzata basata sul tradizionale modello di comando e controllo[15].

Forse nessun altro meglio di Michael Porter ha saputo analizzare le caratteristiche del nuovo clima competitivo che inizia negli anni Ottanta. Porter ha fornito alla cultura d'impresa almeno due strumenti concettuali per interpretare e governare la concorrenza. Il primo concetto è quello di "catena del valore" che consente di rappresentare unitariamente tutte le attività eseguite dall'impresa per disegnare, produrre, vendere, fornire o supportare un prodotto o un servizio[16]. Si tratta in sostanza di un *framework* che consente di identificare tutte le attività discrete, ma interconnesse, che determinano la crescita del business di un'impresa e quanto quelle attività incidono sui costi e sulla distribuzione di valore agli acquirenti. Il secondo concetto è quello di "vantaggio competitivo" che consente all'impresa di analizzare e ridimensionare la propria posizione rispetto alla concorrenza in un determinato settore di attività. Per Porter esistono due tipi fondamentali di vantaggio competitivo: il vantaggio di costo, ossia la capacità di praticare costi più bassi rispetto ai concorrenti o comunque prezzi più attraenti per i consumatori; la differenziazione, ossia la capacità di produrre beni o servizi unici ed originali, ad esempio per le caratteristiche del prodotto o del servizio, per i metodi di consegna o di erogazione, per le strategie di marketing, e così via.

Lo sviluppo delle tecnologie incide fortemente non solo sui prodotti, più ricchi di informazione e più configurabili, ma anche sull'ambiente competitivo rendendo possibile la creazione di nuovi collegamenti fra le attività dell'impresa, fra l'impresa e le varie componenti della catena del valore e fra le imprese stesse. La novità, la varietà e la molteplicità di queste relazioni, la capacità di governarne direzione, ampiezza e spessore contribuiscono a determinare il vantaggio competitivo di un'impresa. Parimenti, a partire dagli Anni Novanta, a seguito della capillare diffusione delle reti stimolata dalla privatizzazione di Internet, sarà importante per l'impresa individuare un set unico di relazioni e definire una precisa e riconoscibile identità di rete[17]. È interessante notare che anche la cultura d'impresa discute il ruolo dell'informatica ed è altrettanto inte-

Bechtold, *Toward a Participative Organizational Culture: Evolution or Revolution?*, "Empowerment in Organizations", 5, 1, 1997, pp. 4-15.

[15] Michael Hammer, *Beyond the End of Management*, "Executive Excellence", 14, 9, 1997, pp. 5-6. Cfr. Gifford Pinchot, Elizabeth. Pinchot, *The End of Bureaucracy & the Rise of the Intelligent Organization*, San Francisco (CA), Berret-Koeheler, 1993.

[16] Michael E. Porter, *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*, New York , The Free Press, 1985, p. 36 (trad. it. *Il vantaggio competitivo*, Milano, Edizioni di Comunità, 1987, p. 46).

[17] Cfr. Michael E. Porter, Victor E. Millar, *How Information* cit.; Michael E. Porter, *Technology and Competitive Advantage*, "Journal of Business Strategy", 5, 3, 1985, pp. 60-77; James C. Anderson, Håkan Håkansson, Jan Johanson, *Dyadic Business Relationship within a Business Network Context*, "Journal of Marketing", 58, 4, 1994, pp. 1-15.

ressante notare che, in analogia con alcuni esiti del dibattito coevo nella nostra professione, anche nell'ambito dell'impresa più d'una voce insiste sul carattere strumentale della tecnologia e sulla priorità delle strategie aziendali e della coerente definizione del *core business*. Internet, si è detto ad esempio, non sostituisce gli elementi di una buona strategia e raramente annulla il vantaggio competitivo di un'azienda, così come non annulla l'importanza del prodotto o del marchio[18]. Né le reti annullano gli intermediari, come ha notato Michael Hammer[19], se la funzione di questi ultimi non è quella di vendere, ma piuttosto quella di produrre valore per il cliente.

La progressiva smaterializzazione e delocalizzazione dell'impresa è rappresentata dal costante affermarsi delle organizzazione reticolari che segnano un radicale cambiamento rispetto alle organizzazioni gerarchiche del modello fordista. Lo schema sottostante rappresenta le principali differenze fra le due diverse organizzazioni d'impresa[20].

Organizzazioni gerarchiche	Organizzazioni di rete
Mercato di massa	Produzione personalizzata
Pochi modelli di lunga durata	Ampia offerta di breve durata
Integrazione verticale	Bassa integrazione verticale
Macchine specializzate per alti volumi	Macchine flessibili
Ampi magazzini	Magazzini di dimensioni contenute
Comunicazione verticale	Comunicazione diretta
Fornitori concorrenti tenuti a distanza	Pochi e fedeli fornitori
Lavoro di gruppo basato su funzioni	Team interfunzionali
Management a più livelli	Management piatto
Brevi descrizioni del lavoro	Autonomia e decisione decentralizzate
Retribuzioni fisse	Incentivi
Autorità basata sul rango	Autorità basata sulla competenza

La nuova organizzazione d'impresa che si va gradualmente affermando fra anni Ottanta e anni Novanta viene rappresentata dalla letteratura sull'argomento con l'impiego di diversi aggettivi che ricordano molto da vicino gli aggettivi attribuiti al dominio bi-

[18] Cfr. Michael E. Porter, *Strategy and the Internet*, "Harvard Business Review", 79, 3, 2001, pp. 62-78; John A. Byrne, *Caught in the Net*, "Business Week", 3746, August 27, 2001, pp. 114-116; David F. Carr, *Forging 21st-Century Value Chains: Weaving the Partnership Web*, "Internet World", 7, 14, 2001, pp. 26-32; Kevin McKormack, Bill Johnson, *Business Process Orientation, Supply Chain Management, and the E-corporation*, "IIE Solutions", 33, 10, 2001, pp. 33-37.

[19] Michael Hammer, *The Myth of Disintermediation*, "Informationweek", 794 , July 10, 2000, p. 150.

[20] Lo schema è tratto da Erik Brynjolfsson, Amy Austin Renshaw, Marshall Van Alstyne, *The Matrix of Change*, "Sloan Management Review", 38, 2, 1997, p. 51. Cfr. Flaig L. Scott, *The Virtual Enterprise: Your New Model for Success*, "Electronic Business" 18, 6, 1992, pp. 153-155; J.P. Donlon, *The Virtual Organization*, "Chief Executive", 125, 1997, pp. 58-66. Sull'emergenza delle organizzazioni reticolari o di rete si veda il classico Raymond E. Miles, Charles C. Snow, *Network Organizations: New Concepts for New Forms*, "California Management Review", 28, 3, 1986, pp. 62-73.

blioteca. Il primo di essi è “virtuale”. Pare che l’espressione “impresa virtuale” sia stata impiegata per la prima volta da un manager della Digital, Jan Hopland. Questo tipo di impresa distingue attività fondamentali da attività svolte in *partnership* o in *outsourcing* e produce valore per il cliente attraverso l’unità logica, cooperativa e tendenzialmente olistica dell’intera catena di fornitura e di tutte le componenti coinvolte nella catena del valore[21]. Contestualmente gli studi organizzativi introducono il concetto di “organizzazione virtuale”, ossia di un’organizzazione caratterizzata generalmente da cinque caratteristiche[22]: la condivisione di finalità e protocolli cooperativi; il raggruppamento delle attività attorno alle competenze fondamentali; il lavoro in team sulle competenze fondamentali e lo sviluppo di attività secondo un approccio olistico; il trattamento e la distribuzione delle informazioni in tempo reale attraverso le reti; la delega dal basso ogni volta che possono essere conseguite economie di scala o si presentano nuove condizioni di mercato o sono richieste specifiche competenze.

La nozione di virtualità viene associata anche alla catena di fornitura per indicare la capacità di quest’ultima di essere riconfigurata a seconda delle necessità. Come sempre l’obiettivo è quello di adattarsi alle esigenze del cliente e di implementare la necessaria flessibilità per fornire beni, servizi o soluzioni *just in time*[23]. Flessibilità, modularità, agilità, snellezza diventano le caratteristiche essenziali della nuova cultura d’impresa. Diventano così d’uso comune espressioni come impresa flessibile o modulare[24], impresa estesa[25], impresa agile[26], impresa orizzontale[27], impresa senza

[21] Cfr. Rhonda R. Lummus, Robert J. Vokurka, *Defining Supply Chain Management: A Historical Perspective and Practical Guidelines*, “Industrial Management & Data Systems”, 99, 1, 1999, pp. 11-17.

[22] Hanswerner Voss, *Virtual Organizations: The Future is Now*, “Strategy & Leadership”, 24, 4, 1996, pp. 12-16. Sulle organizzazioni virtuali sono fondamentali gli studi di Mowshowitz: cfr. Abbe Mowshowitz, *Virtual Organization: A Vision of Management in the Information Age*, “Information Society”, 10, 4, 1994, pp. 267-286; *On the Theory of Virtual Organization*, “System Research and Behavioral Science”, 14, 6, 1997, pp. 373-384; *Virtual Organization*, “Communication of the ACM”, 40, 9, 1997, pp. 30-37.

[23] Robert J. Vovurka, Robert A. Davis, *Just-in-time: The Evolution of a Philosophy*, “Production & Inventory Management Journal”, 37, 2, 1996, pp. 56-59.

[24] Cfr. Carliss Y. Baldwin, Kim B. Clark, *Managing in Age of Modularity*, “Harvard Business Review”, 75, 5, 1997, pp. 84-93; Homa Bahrami, *The Emerging Flexible Organization: Perspectives from Silicon Valley*, “California Management Review”, 34, 4, 1992, pp. 33-52.

[25] Noel P. Greis, John D. Kasarda, *Enterprise Logistics in the Information Era*, “California Management Review”, 39, 3, 1997, pp. 55-62 in particolare.

[26] Robert J. Vovurka, Gene Fliedner, *The Journey Toward Agility*, “Industrial Management & Data Systems”, 98, 4, 1998, pp. 165-171; Chester W. Richards, *Agile Manufacturing: Beyond Lean*, “Production & Inventory Management Journal”, 37, 2, 1996, pp. 60-64.

[27] John A. Byrne, *The Horizontal Corporation*, “Business Week “, 3351, Dec. 20, 1993, pp. 76-81. Cfr. Mats Alvesson, *A Flat Pyramid: A Symbolic Processing of Organizational Structure*, “International Studies of Management & Organization”, 19, 4, 1989/1990, pp .5-23; Frank Ostroff, Douglas Smith, *The Horizontal Organization*, “McKinsey Quarterly”, 1, 1992, pp. 148-168.

confini[28]. Compaiono anche le espressioni "business ibrido"[29] o "fabbrica digitale"[30], che evocano, in parte anche come significato, analoghe e notissime aggettivazioni in ambito bibliotecario.

In conclusione dopo una profonda crisi di competitività le imprese hanno adeguato la loro struttura (e cultura) organizzativa. Negli anni Novanta l'azienda simbolo della nuova cultura è Dell, un'azienda che vende *online* computer e riesce a conseguire notevoli margini di redditività eliminando quasi completamente la gestione dei magazzini e consegnando al cliente un prodotto altamente configurabile e personalizzabile. Grazie al supporto delle nuove tecnologie l'azienda può diventare un nodo di concentrazione e controllo di relazioni (con e fra i fornitori, con e fra i consumatori), che stabilisce regole e forme della dinamica competitiva della catena del valore[31]. Lo stesso approccio, che per Manuel Castells denota "l'impresa reticolare" o "a rete"[32], caratterizza le imprese più innovative.

4. Utente e biblioteca

Questa breve panoramica relativa alla percezione del cambiamento da parte della cultura d'impresa dimostra che imprese e biblioteche definiscono e utilizzano metafore organizzative singolarmente analoghe: impresa virtuale/biblioteca virtuale, business ibrido/biblioteca ibrida, fabbrica digitale/biblioteca digitale; e si potrebbe continuare.

Alla base di queste analogie esiste evidentemente qualcosa che accomuna organizzazioni così diverse. Entrambi i mondi hanno dovuto e devono fare i conti con le mutevoli aspettative degli utenti, con la ricerca della qualità e di soluzioni personalizzabili, con innovazioni tecnologiche portatrici di grandi opportunità di sviluppo e di nuove complessità. Entrambi i mondi, infine, hanno dovuto e devono affrontare il cambiamento attraverso la riconfigurazione o il riposizionamento delle rispettive attività, la capacità di anticipare le tendenze del mercato o almeno l'abilità di adattarsi rapidamente ad esse, la ricerca di nuove alleanze[33].

[28] Larry Hirschhorn, Thomas Gilmore, *The New Boundaries of the "Boundaryless" Company*, "Harvard Business Review", 70, 3, 1992, pp. 104-115.

[29] Frances Mcnair, Edward E. Milam, *The Limited Liability Company: An Idea whose Time has Come*, "Management Accounting", 76(1994), n. 6, p. 30-33.

[30] Gene Bylinsky, *The Digital Factory*, "Fortune", 14 novembre 1994, pp. 92-99.

[31] Thomas C. Lawton, Kevin P. Michaels, *Advancing to the Virtual Value Chain: Learning from the Dell Model*, "The Irish Journal of Management", 22, 1, 2001, p. 100.

[32] Oltre al classico *The Rise of the Network Society* di Castells si veda *Internet Galaxy*, Oxford, Oxford University Press, 2001 (trad. it. *Galassia Internet*, Milano, Feltrinelli, 2002, pp. 72-82).

[33] Cfr. Glen E. Holt, *On Becoming Essential: An Agenda for Quality in Twenty-First Century Public Libraries*, "Library Trend", 44, 3, 1996, pp. 545-572. Cfr. Michael Buckland, *Redesigning Library Services: A Manifesto*, Chicago, American Library Association, 1992.

Il mondo delle biblioteche presenta tuttavia alcune specificità. Anzitutto l'utente dei servizi bibliotecari non è primariamente un consumatore o un cliente, ma un cittadino. Come tale è portatore di bisogni ad un tempo straordinariamente semplici e straordinariamente complessi. Come ho accennato, i cittadini che vivono e lavorano nell'età di Internet si aspettano la disponibilità permanente di un'amplissima gamma di contenuti indipendentemente dalla loro localizzazione, ma per soddisfare tali aspettative le biblioteche si devono confrontare con un mercato dell'informazione caratterizzato anche da tecnologie di distribuzione dei contenuti che consentono di eliminare uno o più livelli di intermediazione, da nuovi *stakeholders*, nuovi e potenti oligopoli, nuovi concorrenti in grado di stabilire attraverso le reti un rapporto diretto con i 'consumatori' di informazione.

Una seconda specificità consiste nel fatto che le biblioteche, o almeno le biblioteche più "intelligenti" e sensibili, possono sfruttare al meglio il vantaggio competitivo di cui dispongono nel nuovo mercato dell'informazione: offrono infatti gratuitamente i propri servizi fondamentali (vantaggio di costo), possiedono un *brand* tutto sommato accattivante e forniscono servizi personalizzati avvalendosi anche del rapporto diretto con l'utenza[34] (vantaggio di unicità o differenza). L'elevato grado di personalizzazione che necessariamente caratterizza la risposta a bisogni informativi complessi resiste alle dinamiche della disintermediazione, così come la possibilità di provare un'auto non può essere sostituita dal mercato elettronico[35].

Le nostre biblioteche, tuttavia, non hanno nel loro complesso risposto ai cambiamenti in atto con un adeguamento organizzativo di ampiezza e profondità pari a quello operato dal mondo delle imprese, anche se in diversi contesti i tagli di bilancio e l'adozione di radicali strategie di *outsourcing* hanno mediamente mutato le modalità di lavoro e il clima organizzativo. Al contrario le aspettative dei cittadini impongono alla biblioteca pubblica di istituire e strutturare relazioni con altri istituti culturali (musei, archivi, etc.) e altre agenzie o reti informative, senza pregiudiziali esclusioni. Nell'epoca della convergenza e della connettività totale sarebbe insensato costringere il cittadino a soddisfare i propri bisogni informativi ricorrendo ad una pluralità di agenzie fisicamente delimitate, come invece avviene nel nostro paese. I diversi istituti e le diverse agenzie devono essere invece considerati dalla biblioteca come fornitori che consentono di creare valore per l'utente dei servizi bibliotecari. Questa catena di fornitura deve essere parte di una catena virtuale del valore[36] della quale la biblioteca deve essere il perno, la mente che ne disegna l'orientamento olistico. La biblioteca, insomma, deve imparare a gestire relazioni fra fornitori, a istituire collaborazioni e *partnership* come le imprese più innovative.

[34] Cfr. Michael Gorman, *Values for Human-To-Human Reference*, "Library Trends", 50, 2, 2001, pp. 168-182.

[35] Michael Hammer, *The Myth of Disintermediation*, cit., p. 150.

[36] Per un uso di questo concetto in ambito bibliotecario si veda *Business Models for Distribution, Archiving and Use of Electronic Information: Towards a Value Chain Perspective*. A study by Mark Bide & Associates. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2001.

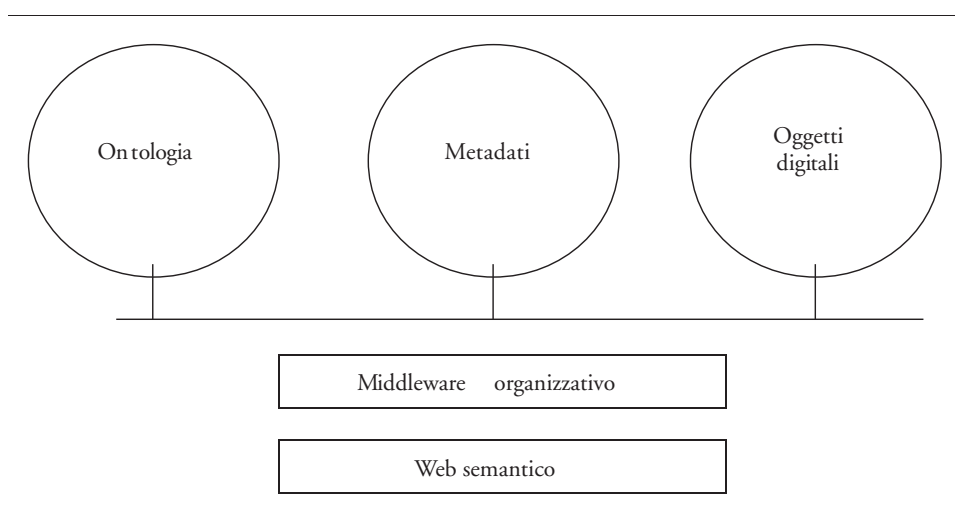
L'attenzione nei confronti delle aspettative del cittadino dell'era di Internet richiede un'organizzazione interna della biblioteca non più basata su una rigida divisione del lavoro e richiede un'organizzazione esterna non più basata sulle gerarchie istituzionali. Si potrebbe ancora una volta scorgere in tutto ciò l'affermazione di una concezione postmoderna della biblioteca. In realtà da un certo punto di vista la riorganizzazione dei servizi è connessa a quell'idea di emancipazione che caratterizza il Moderno. Nella fattispecie l'emancipazione dell'individuo da amministrato a cittadino per la pubblicazione amministrazione, da lettore a cittadino per la biblioteca pubblica, da consumatore di massa a cliente di prodotti o servizi personalizzati per l'impresa.

5. Per un nuovo ambiente cooperativo

L'universo digitale è caratterizzato dall' intrinseca capacità di sfumare i confini fra oggetti o ambiti prima chiaramente distinti, di rendere concepibili e possibili relazioni nuove e complesse, di creare le condizioni per l'interoperabilità fra domini di interesse eterogenei. Così un cittadino dell'era di Internet può attendersi che le nuove tecnologie rendano possibile, ad esempio, la visualizzazione di un oggetto museale digitalizzato e la consultazione di eventuali carte d'archivio digitalizzate che lo riguardano o della bibliografia relativa gestita dalla biblioteca.Ciò che prima era inevitabilmente distinto o fruibile separatamente e successivamente, oggi può essere potenzialmente fruito simultaneamente e in modo integrato. L'oggetto digitale, insomma, in quanto digitale è in una certa misura trasversale, è relativamente neutro rispetto al dominio di origine; o almeno tale appare all'utente anche se le competenze professionali di ciascun dominio possono reclamarne la specificità. Questa caratteristica dell'universo digitale può essere indagata da più punti di vista: ad esempio dal punto di vista dei cataloghi, dei sistemi di automazione etc. Mi sembra però più interessarne esaminarne le conseguenze dal punto di vista della cultura organizzativa degli istituti bibliotecari. Occorre pertanto chiedersi se la convergenza implicita nell'universo digitale, se l'opportunità o la necessità di stabilire relazioni con domini eterogenei per creare una catena virtuale di fornitura che produca valore per il nostro utente non metta in crisi il nostro lessico, i nostri tradizionali strumenti concettuali; se non comporti piuttosto la reciproca contaminazione di culture diverse e l'individuazione di un linguaggio comune, di un *ontological commitment* su alcuni concetti che fondano le relazioni cooperative. La nozione di cooperazione bibliotecaria non è forse inadeguata ad esprime le relazioni fra il dominio biblioteca e il dominio archivio o altri istituti pubblici o privati?

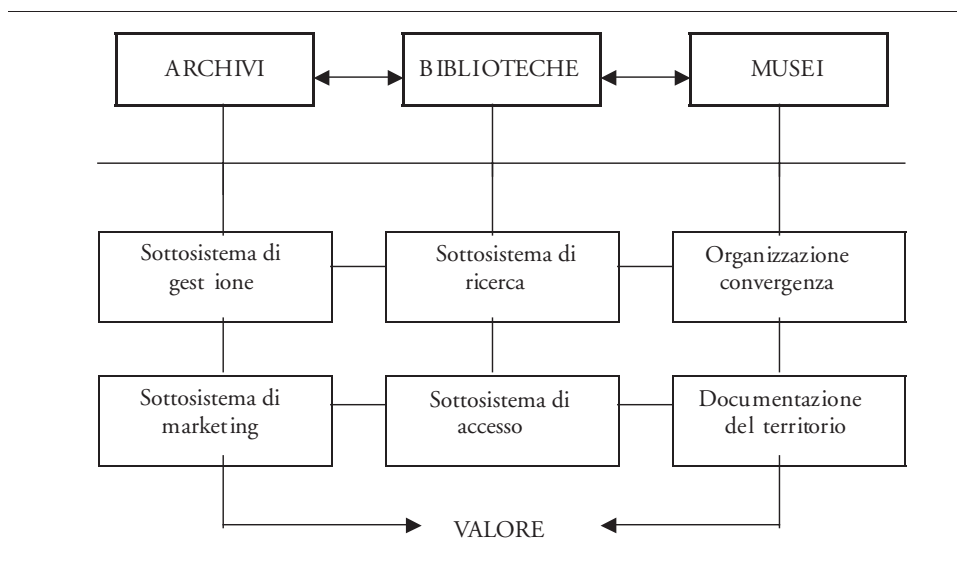
L'universo digitale, dal punto di vista logico, può essere rappresentato con lo schema della figura nella pagina seguente.

Dal punto di vista ontologico quell'universo è interpretabile in termini di pluralità, di assenza di un centro perché il centro è il punto dal quale si osserva il sistema, di convergenza, di interoperabilità nel senso più ampio del termine[37], di integrazione

[37] Paul Miller, *Interoperability: What is it and why should I want it?*, "Ariadne", 24, 2000 <http://www.ariadne.ac.uk/issue24/interoperability/>.

virtuale. Inoltre questo universo può essere immaginato come nuovo ambiente cooperativo che presuppone l'esistenza di domini autonomi, che si avvalgono di un'infrastruttura nazionale estremamente leggera e flessibile, capace di rendere disponibili servizi e strumenti centrali liberamente componibili o adattabili alle esigenze locali. Presuppone l'estensione della cooperazione a domini diversi da quelli bibliotecari e quindi la libera aggregazione delle diverse comunità in una comunità di distribuzione coincidente con un *cluster* di fornitori di contenuti avente come missione la produzione di valore per l'utente finale. Presuppone infine, pluralità e asimmetrie corrispondenti a diversi confini di senso, a diverse aree di azione, di cooperazione o di competenza e la ricomposizione logica di tali elementi mediante la condivisione di un linguaggio comune. All'interno di questo nuovo ambiente cooperativo è possibile ricondurre la cooperazione alle dinamiche più vicine ai domini e alle loro comunità di riferimento.

La nozione di "comunità di distribuzione" deriva da alcune riflessioni di Michael Hammer[38] e mi sembra che possa essere utilizzata con profitto in luogo della locuzione "cooperazione bibliotecaria" a noi più familiare. Comunità di distribuzione, infatti, allude al concorso di domini eterogenei alla produzione di valore per l'utente finale e in un certo senso include la convergenza.

La convergenza, abilitata e assecondata dalle nuove tecnologie, comporta un cambiamento di linguaggio o, il che è lo stesso, l'adozione di un linguaggio comune; un cambiamento di obiettivi e soprattutto la definizione di servizi convergenti. La convergenza, in sostanza, è un concetto più ampio della semplice convergenza tecnologica e richiama modelli organizzativi, comportamenti, stili manageriali e modalità di servizio convergenti. Richiama anche adeguati livelli di interoperabilità fra gli istituti culturali e i rispettivi sistemi informativi.

[38] Michael Hammer, *The Myth of Disintermediation* cit., p.50.

La cultura d'impresa ci fornisce altri strumenti concettuali utili per rappresentare il nuovo ambiente cooperativo dell'universo digitale. Uno di questi strumenti è quello di "distretto culturale", spesso declinato anche come "distretto turistico-culturale". Tale nozione è mutuata dal concetto di distretto industriale elaborato da Michael Porter. Porter definisce il distretto industriale come una concentrazione geografica di aziende fra loro interconnesse, di fornitori specializzati, di fornitori di servizi, di istituzioni (ad es. università) che complessivamente, in modo integrato e complementare e con una notevole mole di economie di scala, caratterizzano un territorio dal punto di vista produttivo[39] e dal punto di vista del capitale umano[40]. La specializzazione di un territorio, insomma, genera significative economie di scala e consente buoni margini di competitività.

Il concetto di distretto culturale è stato ben illustrato da Pietro Valentino[41]. Secondo Valentino il distretto culturale può essere definito come un sistema di relazioni

a. che connette tutte le attività di valorizzazione delle diverse risorse disponibili entro un determinato territorio creando un processo integrato di valorizzazione;

[39] Michael E. Porter, *Location, competition, and economic development: Local clusters in a global economy*, "Economic Development Quarterly", 14, 1, 2000, pp. 15-34. Cfr., dello stesso autore, *The competitive advantage of nation*, New York, Free Press, 1990; *Innovation: Location matters*, "Sloan Management Review", 42, 4, 2001, pp. 28-36. Le origini del concetto si trovano in Alfred Marshall, *Principles of economics*, London, Macmillan, 1920 (la prima ed. è del 1890).

[40] Cfr. Vijay K. Mathur, *Human capital-based strategy for regional economic development*, "Economic Development Quarterly" 13, 3, 1999, pp. 203-216.

[41] Pietro Antonio Valentino, *Le trame del territorio*, Milano, Sperling & Kupfer, 2003.

b. che connette tale processo con le offerte in termini di risorse umane, infrastrutture e servizi del territorio e con le imprese[42].

Tipicamente il distretto è organizzato attorno al prodotto culturale più pregiato del territorio. Il processo di valorizzazione principale sarà pertanto costituito dall'elemento di eccellenza e da processi di valorizzazione delle altre risorse del territorio (ad es. beni culturali, ambientali, istituti culturali, prodotti della cultura materiale), infrastrutture, servizi (ad es. alberghi), imprese collegate (ad es. cooperative di catalogazione). Le risorse possono essere raggruppate in sottosistemi o nodi. Un distretto culturale è così caratterizzato da

- un sottosistema delle risorse territoriali, ossia l'integrazione di processi di valorizzazione delle risorse storiche, culturali e ambientali presenti nel territorio;
- un sottosistema delle risorse umane e sociali;
- un sottosistema dei servizi di accessibilità (ad es. servizi di trasporto);
- un sottosistema dei servizi di accoglienza;
- il sottosistema delle imprese fornitrici o utilizzatrici dei processi di valorizzazione[43].

La dimensione del distretto assicura inoltre un vantaggio competitivo al territorio e all'industria culturale locale. La forza competitiva consiste nell'adeguato livello di cooperazione fra enti territoriali, istituzioni, comunità locali e imprese; nella capacità di determinare livello e composizione della domanda; nel rapporto che si istituisce tra processo di valorizzazione e i fornitori di input; nella capacità di integrare i processi di valorizzazione di tutte le risorse presenti nell'area locale; infine nell'abilità di specializzare l'offerta[44].

Questo scenario, come si può notare, è notevolmente più ampio di quello rappresentato dalla cooperazione bibliotecaria e molto più ricco di opportunità. In analogia col distretto culturale nell'universo digitale possiamo immaginare la creazione di distretti digitali. La nozione di distretto digitale consente di collegare saldamente il dominio biblioteca alle comunità di interesse che caratterizzano il territorio e di disegnare catene di fornitura altamente specializzate ed integrate. Si tratta di un orizzonte molto più vasto al quale deve corrispondere un orizzonte d'attesa altrettanto vasto.

[42] Ivi, p. 20.
[43] Ivi, pp. 23-24.
[44] Ivi; pp. 39-40.

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3

Deposito legale e cooperazione

di Giovanni Bergamin[1]

Il titolo di questo intervento mette insieme due temi che di solito vengono esaminati separatamente: il deposito legale è uno strumento fondamentale per le biblioteche nazionali e non è percepito di solito come legato alla cooperazione[2]. La cooperazione è invece fondamentale – questa è la tesi qui sostenuta – per il deposito legale delle pubblicazioni in rete o delle "pubblicazioni diffuse tramite rete informatica[3]". Con una qualche concessione alla terminologia oggi di moda, si potrebbe parlare di *Deposito legale 2.0* dove la *cooperazione* assume il significato di *gioco a guadagno condiviso*[4]. Un esempio tipico di cooperazione nella rete è il rapporto tra sito web e motore di ricerca: ognuno aggiunge valore all'altro e ambedue continuano a fare il proprio mestiere.

Le risorse digitali presentano indubbie particolarità rispetto alle risorse che tradizionalmente sono oggetto di deposito legale. In molti casi – di fronte alla tipologia di pubblicazioni presenti in rete – ci si chiede che tipo di copertura debba avere il deposito legale o se la conservazione nel lungo periodo sia davvero una impresa possibile e sostenibile. In questo contesto voci autorevoli mettono in guardia sui pericoli derivanti dalla mancata conservazione nel tempo delle risorse digitali; tra i rischi segnalati pos-

[1] Gruppo AIB Biblioteche digitali.

[2] Jules Larivière**,** *Guidelines for Legal Deposit Legislation*. IFLA, UNESCO, 2000; <http://www.ifla.org/VII/s1/gnl/legaldep1.htm>. "The role of national libraries in ensuring universal and equitable access to information continues to be a cornerstone in the development of a knowledge society. A national library faces many challenges in ensuring that the published heritage of its country is acquired and preserved for all to use. An important vehicle in assisting national libraries meet this responsibility is legal deposit". In questo lavoro – fondamentale anche per il capitolo 6 dove si parla di pubblicazioni elettroniche – il termine *cooperazione* non compare mai.

[3] Così all'art. 4 della Legge 15 aprile 2004, n. 106 *Norme relative al deposito legale dei documenti di interesse culturale destinati all'uso pubblico*; <http://www.parlamento.it/parlam/leggi/04106l.htm>.

[4] Per l'espressione *gioco a guadagno condiviso* – traduzione di *win win game* – si rinvia all'interessante Giuseppe Caravita**,** *La rete continua a espandersi anche se il "grande balzo" è finito*, apparso sul n. 26 (2001) di "Telèma".

siamo qui ricordare: la manipolazione delle fonti, la non verificabilità delle citazioni e la privatizzazione della memoria[5].

Per quanto riguarda il primo rischio si può citare una famosa pagina web appartenente al sito ufficiale della presidenza degli Stati Uniti. Si tratta di una pagina che informa sullo stato della guerra in Iraq. Nel maggio del 2003 la pagina risultava pubblicata con questo titolo[6]: *President Bush Announces Combat Operations in Iraq Have Ended*. A dicembre dello stesso anno il titolo risultava "leggermente" modificato, ma di questa modifica non si trovava nessuna nota redazionale[7]: *President Bush Announces Major Combat Operations in Iraq Have Ended*. Non sfuggono le ragioni di questa modifica: in maggio la guerra veniva data come totalmente terminata, in realtà – come è apparso subito evidente – così non era. La modalità dell'aggiunta di quel *Major* nel titolo sembrano invece indirizzate a far sembrare che quel titolo sia *sempre* stato formulato in quel modo: in altre parole – visto dalla prospettiva del futuro lavoro dello storico – un caso di "manipolazione delle fonti". Solo grazie al lavoro di conservazione di Internet Archive, che dal 1996 archivia "istantanee" dello spazio web a livello mondiale, il caso è stato documentato.

Il secondo rischio si riferisce alla messa in discussione dei fondamenti della ricerca scientifica. Senza ad esempio la possibilità di verificare le citazioni, un articolo scientifico non può essere valutato e i suoi risultati non possono essere assunti come base di partenza per ulteriori sviluppi (occorrerebbe ogni volta rifare tutto il percorso).

L'ultimo rischio riguarda la progressiva "privatizzazione del sapere". Google è una grande azienda quotata in borsa, Internet Archive è una fondazione, non ha scopo di lucro, ma non è una istituzione pubblica. Il rischio della "posizione dominante" nel campo del sapere è da prendere in conto con estrema attenzione. Quello che è qui importante rilevare che – almeno dalla rivoluzione francese in poi – le biblioteche si presentano come "servizio pubblico": con un mandato e con un controllo della comunità[8]. È interessante a questo proposito la scelta di Internet Archive di aderire a un consorzio di biblioteche nazionali per la conservazione di Internet: IIPC (International Internet Preservation Consortium)[9]. Si tratta di un interessante esempio di cooperazione tra pubblico e privato. Fanno parte del consorzio la Biblioteca Nazionale Centrale di Firenze, la Biblioteca Nazionale Francese (che ha attualmente il ruolo di coordinatore), la Library of Congress, la British Library, la Biblioteca nazionale australiana e quella canadese; inoltre le biblioteche nazionali di Svezia, Finlandia, Norvegia, Danimarca e

[5] Ammanuel Hoog, *Internet a-t-il une mémoire ?*; <http://www.ac-versailles.fr/pedagogi/ses/vie-ses/hodebas/hoog1.htm>. Originariamente pubblicato su "Le Monde" del 16 agosto 2002.

[6] Grazie al lavoro di Internet Archivi, <http://www.archive.org>, la pagina "fotografata" e archiviata risulta essere la seguente: <http://web.archive.org/web/20030506213853/http://www.whitehouse.gov/news/releases/2003/05/images/20030501-15_lincoln4-515h.html>.

[7] Come si può vedere anche dalla versione corrente – verificata al 3.4.2006 – della pagina <http://www.whitehouse.gov/news/releases/2003/05/images/20030501-15_lincoln4-515h.html>.

[8] Su queste tematiche è fondamentale: Paolo Traniello, *La biblioteca pubblica*, Il Mulino, Bologna 1997.

[9] <http://netpreserve.org/about/index.php>.

Islanda portano nel consorzio l'esperienza di molti anni di raccolta periodica dello spazio web nazionale del Nordic Web Archive. Il consorzio si propone di: rendere possibile la conservazione (intesa come salvaguardia e possibilità di accesso nel lungo periodo) della ricchezza dei contenuti di Internet provenienti da tutto il mondo; favorire lo sviluppo e l'uso di strumenti, tecniche e standard per la creazione di archivi internazionali; sostenere le biblioteche nazionali che intendono occuparsi dell'archiviazione di Internet; dare vita a una cooperazione nella raccolta (*harvesting*) del web.

Un'altra interessante area è la cooperazione tra il produttore delle risorse e l'istituzione depositaria. Una delle caratteristiche delle risorse digitali è la loro forte dipendenza dalle tecnologie. È proprio questa dipendenza che mette in serio pericolo la loro sopravvivenza[10]. D'altra parte chi ha la responsabilità dell'accesso nel lungo periodo non può archiviare oggetti la cui catena di dipendenza non sia controllabile, documentata e ricostruibile[11]. In molti casi non vi è altra possibilità che "contrattare" con il produttore il deposito di una versione della risorsa che sia strutturalmente indipendente da un determinato ambiente hardware e software. È il caso ad esempio di contenuti generati dinamicamente da database dove una soluzione sostenibile è ad esempio l'estrazione dei dati curata dal produttore in un formato standard[12].

Il modello tradizionale del "controllo bibliografico" non è realisticamente applicabile alle pubblicazioni in rete. D'altra parte archiviare senza sapete che cosa si è archiviato (senza garantire possibilità di accesso) avrebbe poco senso. Accanto ai metadati "terzi[13]" prodotti dal professionista occorrerà trovare modalità di "cooperazione " con:

- metadati prodotti alla fonte (dal creatore della risorsa);
- metadati generati automaticamente dai motori di ricerca (il più noto è ad esempio il *relevance ranking*[14]);
- metadati prodotti dall'utente (per esempio il *social bookmarking*[15]).

[10] Giovanni Bergamin, *Uno standard per il deposito legale delle pubblicazioni online.* 1999; <http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/dltberga.htm>: "Data la continua evoluzione sia dell'hardware che del software può accadere che quell'insieme di strumenti non sia più disponibile nel giro di pochi anni dalla sua introduzione sul mercato. È questo – secondo il famoso *Rapporto della Task force on archiving digital information* del 1996 – il cuore del problema della conservazione dell'informazione digitale".

[11] La norma ISO 14721 (nota come *modello OAIS*) vieta esplicitamente a un archivio di acquisire oggetti senza nel contempo acquisirne anche il controllo delle relative dipendenze tecnologiche; <http://www.ccsds.org/documents/650x0b1.pdf>.

[12] Julien Masanes, *Preserver le contenu du web,* 2002*;* <http://bibnum.bnf.fr/conservation/migration_web.pdf>.

[13] Riccardo Ridi, *Metadata e metatag: l'indicizzatore a metà strada fra l'autore e il lettore.* 1999 "in ambiente cartaceo o anche di supporti elettronici portatili è tipicamente un professionista che svolge un ruolo terzo fra autore e lettore"; <http://www.aib.it/aib/commiss/cnur/dltridi.htm>.

[14] Si veda alla relativa voce della Wikipedia <http://en.wikipedia.org/wiki/Relevance_(information_retrieval)>.

[15] Ivi, <http://en.wikipedia.org/wiki/Social_bookmarking>.

Naturalmente per mettere in collegamento tutti questi mondi sarà fondamentale il controllo di autorità come garanzia di interoperabilità tra tipologie di metadati nati in differenti contesti e con differenti finalità.

La cooperazione infine per quanto riguarda l'archiviazione (qui nel senso di *storage*) risulta essere del tutto fondamentale per la costruzione di una infrastruttura complessivamente in grado di garantire integrità dei dati, alta disponibilità e modalità di recupero in caso di disastri. La British Libary propone una soluzione di cooperazione "multisito" dove "almeno due" localizzazioni differenti dello storage sono in grado di offrire le garanzie appena viste[16]. L'Italia, con due Biblioteche nazionali centrali e con l'articolazione delle responsabilità regionali – prevista per quanto riguarda il deposito legale dalla recente Legge 106/2004 – si trova nella situazione ideale per applicare questo modello di cooperazione. Naturalmente l'applicazione del modello richiede un investimento di risorse che è difficilmente conciliabile con quanto viene affermato nel primo articolo della Legge: "Dalla predetta disposizione non devono derivare nuovi o maggiori oneri a carico della finanza pubblica."

[16] *The large-scale archival storage of digital objects,* 2005; <http://www.dpconline.org/docs/dpctw04-03.pdf>.

Benvenuti N., Morriello R. (a cura di). *Gestione delle raccolte e cooperazione nella biblioteca ibrida*
ISBN-10: 88-8453-461-5 ISBN-13: 978-88-8453-461-3

Accesso alla conoscenza nascosta

di Nicola Benvenuti

Il compito delle biblioteche consiste nel raccogliere, gestire e mettere a disposizione degli utenti, nel modo più funzionale ed efficace ai fini del reperimento dell'informazione, i risultati del processo di creazione della conoscenza formalizzati in pubblicazioni. In questo senso gli strumenti principe delle biblioteche sono i cataloghi delle monografie e delle riviste e le banche dati che contengono lo spoglio sistematico delle riviste scientifiche e accademiche.

A ben vedere però essi, pur rimanendo essenziali e insostituibili, non esauriscono più, nell'era di Internet, la gamma degli strumenti di accesso all'informazione. Ciò è dovuto non tanto a motivi di tipo tecnologico, anche se alla base di questo sviluppo vi è sicuramente la facilità di pubblicazione elettronica, quando ai profondi mutamenti indotti nel ciclo della comunicazione scientifica dall'evoluzione dei modi di creazione e organizzazione della conoscenza. In tal modo emergono vasti settori di conoscenza che per difficoltà di codifica e di valorizzazione o per il fatto di aver svolto fino a ieri un ruolo secondario, sono definibili dal punto di vista dell'accesso come conoscenza "nascosta".

Un buon punto di partenza per una riflessione su questi temi è l'analisi del ciclo delle pubblicazioni scientifiche, elaborato da Krishna Subramanyam all'inizio degli anni Settanta, per riconnettere le diverse fasi della creazione della conoscenza e della comunicazione scientifica[1]. Il modello, per quanto semplificato, ben esprime ancora la situazione odierna[2], e ulteriori considerazioni significative emergono quando si riconnette il ciclo della creazione di conoscenza oltre che al ciclo della pubblicazione, al ciclo dell'accesso[3], più consono all'area di intervento delle biblioteche: è qui che si evidenziano almeno tre aree problematiche.

[1] Maurizio Zani, *Brian C. Vickery*, *Scientific communication in history*, "Bibliotime", V, 3, novembre 2002; <http://didattica.spbo.unibo.it/bibliotime/num-v-3/zani2.htm>.

[2] Sheila R. Curl, *Subramanyam Revisited: Creating a New Model for Information Literacy Instruction,* in "College aand Research Libraries", 62, 5 settembre 2001 (7.01.2006); <http://www.ala.org/ala/acrl/acrlpubs/crljournal/backissues2001b/september01/curl.pdf>.

[3] Si veda la rielaborazione grafica del modello a cura di due bibliotecarie della Washington University, Carol Green e Patty Carey (7.01.2006); <http://www.lib.washington.edu/subject/environment/imt220/pubcycle.jpg>.

La letteratura grigia

La prima riguarda quella galassia della produzione scientifica che precede l'offerta dei risultati di una ricerca al *peer review*, cioè al comitato di redazione di una rivista scientifica. Tale attività o non si concretizza in pubblicazioni formali oppure dà luogo alla cosiddetta "letteratura grigia", un insieme di manifestazioni che nel ciclo della pubblicazione compaiono come scarsamente distribuite e quindi non accessibili affatto o solo in ambiti e modalità limitati. La facilità di pubblicare in formato elettronico e di distribuire qualsiasi documento in rete ha portato in primo piano questi materiali, ne ha sollecitato la produzione e ne ha evidenziato anche il valore scientifico. Infatti essa – diversamente dalla tradizione bibliografica che definisce letteratura grigia i testi a stampa con meno di 99 pagine – è costituita da tipologie di documenti che possono avere diverse caratteristiche: essere espressione dell'attività di enti, istituzioni e individui (relazioni sulle attività di enti pubblici e privati – p. e. *report* o cataloghi di prodotti –, resoconti di convegni e incontri, tesi, elaborati individuali…); documenti che richiedono per la loro stessa natura, continui aggiornamenti e nuove versioni (news, rapporti periodici, blogs…); documenti che hanno anche un corrispettivo a stampa ma che gli autori depositano *online* nella consapevolezza che in rete la loro visibilità e quindi la loro circolazione è assai più ampia. Questa informazione si manifesta in gran parte nella struttura tipicamente *bottom-up* della rete e lungo *link* e *bookmark* che connettono a siti web.

Il modello evidenzia inoltre che, nelle prime fasi delle ricerche, si produce una conoscenza non destinata alla pubblicazione a stampa, che potremmo anzi definire preparatoria o anche residuale rispetto alla definitiva formalizzazione dei risultati della ricerca, cioè appunti e annotazioni varie, carteggi, progetti di ricerca, schemi esemplificativi, modelli, tracce di interventi e di corsi, set di dati, elaborati a vari livelli, raccolte di *link*, etc.

Oltre che per varietà tipologica, ciò che caratterizza questa letteratura è l'essere svincolata dal meccanismo consolidato di certificazione scientifica, quello cioè che passa attraverso la via principe della valutazione di comitati scientifici, ma non ne è affatto priva, o non del tutto: tale certificazione può essere infatti conferita o dalla natura dell'ente che ospita i documenti, oppure più spesso può nascere dai meccanismi stessi di comunicazione, organizzazione e collaborazione nell'ambito della rete: in una parola è conferita dal controllo esercitato dalle comunità di rete stesse, naturalmente ai diversi livelli di competenza, tramite *link*, citazioni, segnalazioni...[4]

Frammentarietà dell'informazione

La seconda area problematica nasce dalla considerazione delle modalità di accesso alle pubblicazioni in un ambito di rete. Le innovazioni di maggior rilievo in questo

[4] Il tema oggetto di discussione nell'ambito della filosofia della conoscenza e ha trovato particolare attenzione nel dibattito sullo e-learning. Si veda ad esempio: Jenny Preece, *Comunità on line: progettare l'usabilità, promuovere la socialità*, Milano, Tecniche nuove, 2001.

ambito sono state sicuramente il trasferimento su supporto elettronico prima e la migrazione in rete poi, delle banche dati bibliografiche, soprattutto quelle contenenti spogli di articoli di riviste, e delle banche dati di *full text*. Queste cruciali innovazioni stentano però a modificare come auspicabile il flusso dell'informazione riconnettendosi in procedure coerenti e integrate e creando nuovi i modelli di servizi corrispondenti alle attese degli utenti sempre più condizionati dall'esperienza della rete. Proprio dalla rete nasce infatti un modello di servizi che realizza in un *continuum* le funzioni di ricerca dell'informazione, di localizzazione e di uso immediato.

Questo *continuum* appare ancora spezzato nell'attuale sistema dei servizi bibliotecari. All'enorme potenziamento delle capacità di recupero dell'informazione e di disponibilità di *full text* si contrappone una frammentazione di soggetti, produttori, distributori, editori, per non parlare delle risorse disponibili in rete, ognuno con propri formati dell'informazione, con propri linguaggi di ricerca, con proprie piattaforme software, con proprie modalità di accesso, con propri criteri di assemblaggio dei dati, etc. L'informazione appare strutturata in *silos* non comunicanti, non ispirati a standard e con struttura e gestione proprietaria (il "web nascosto" ma anche l'ambiente informativo della biblioteca).

Conoscenza *tacita* e conoscenza *collettiva*

Il modello di Subramanyam ci segnala, infine, che parte della creazione e trasmissione della conoscenza si attua attraverso il cosiddetto *invisibile college*[5], con cui oggi si intende la trasmissione di conoscenza attraverso la comunicazione interpersonale e la collaborazione in comunità coese, esternando e condividendo la conoscenza implicita di individui e gruppi…

In senso più generale l'affermazione di Polany: "Sappiamo più di quello che riusciamo a dire"[6] rinvia alla esistenza accanto ad una cultura esplicita e formale, di una conoscenza implicita di cui possiamo anche non avere consapevolezza e che costituisce il nostro "capitale intangibile". Si tratta di una conoscenza individuale, per lo più relativa al saper fare, il *know how*, contrapposto alla conoscenza razionale, il *know about*.

Accanto ad essa gli studi di filosofia della conoscenza sottolineano l'esistenza di una conoscenza collettiva: "La formazione di una 'conoscenza comune' il bisogno di stabilire regole e linguaggi per facilitare la formazione collettiva della conoscenza e il riconoscimento che il 'contesto' ha un peso nel processo di creazione della conoscenza,

[5] L'espressione richiama storicamente il cambiamento epistemologico radicale della modernità, dalla conoscenza come rivelazione alla conoscenza come produzione umana tramite l'esperienza; mi piace qui rinviare alla voce corrispondente in Wikipedia; <http;//www.wikipedia.org>.

[6] Michael Polanyi, *Conoscenza personale: verso una filosofia post-critica*, Milano, Rusconi, 1990 (trad. it. di: *Personal knowledge)*.

sono caratteristiche che emergono in modo naturale e sottolineano che la conoscenza risulta da un processo di costruzione collettiva"[7].

Internet ha letteralmente fatto esplodere queste forme di conoscenza offrendo l'ambiente ideale per la loro manifestazione e trasmissione. Un esempio è costituito da Google stesso, cioè da un motore di ricerca che affida la rilevanza dei risultati reperiti al criterio della "popolarità" (ovviamente, solo in parte sinonimo di comunità o di gruppi di interesse) sfruttando i metadati impliciti creati dai comportamenti degli utenti della rete tramite i *link* ai siti più valutati. In tal senso delinea una organizzazione dell'informazione in rete radicalmente diversa da quella dei cataloghi bibliografici e compendiato nei *subject gateway,* ma anche in Yahoo o l'Open Information Project, e basato sulla mediazione tra autore e utente tramite surrogati dei documenti creati da personale specializzato ed espressi in forma strutturata e normalizzata. La metafora di Google risulta invece basata su parole del linguaggio naturale e sulla articolazione comunicativa delle comunità di interesse: una metafora quindi che, riprendendo il suggerimento del punto 1 del *Cluetrain Manifesto* potremmo chiamare delle "conversazioni"[8]. A questi diversi approcci corrispondono in parte anche due tipologie diverse di conoscenza: la prima, racchiusa nelle pubblicazioni formali, libri e articoli, secondo strutture definite e provate (presentazione del problema, analisi dei dati, dimostrazione, conclusione), è esplicita e codificata; la seconda, costituita da "comportamenti" collaborativi (le comunità), capacità di muoversi in rete ("saper fare"), di comunicare con gli altri (esternalizzare e interiorizzare conoscenze implicite), di cogliere e costruire nuove connessioni tra eventi (si pensi al meccanismo della *serendipity* nella ricerca di rete) è sostanzialmente tacita.

Il *knowledge management* alla prova

Queste aree problematiche, che nascono dall'analisi delle modalità di accesso alle diverse fasi di creazione della conoscenza, non possono non investire e trasformare il compito delle biblioteche nel mediare l'accesso all'informazione, rendendolo più complesso: non solo perché emergono nuove tipologie di documenti e si affermano nuovi modelli di servizi di informazione, ma perché accedere alla conoscenza significa anche creare il contesto adeguato per esternalizzarla, e condividerla.

Per esaminare questi aree di creazione di conoscenza al fine di permetterne l'accesso, i tradizionali strumenti della biblioteconomia non sono sufficienti ed è necessario testare nuovi approcci come quelli forniti dalle discipline del *knowledge management* (da ora in poi KM).

[7] Bernard Ancori, Antoine Bureth and Patrick Cohendet, *The economics of knowledge: the debate about codification and tacit knowledge*, in "Industrial and corporate change", 9, 2, 2000, pp. 276.

[8] Si veda la traduzione italiana del *Cluetrain Manifesto*: 95 TESI; http://www.mestierediscrivere.com/testi/Tesi.htm>. <http://www.economist.com/displaystory.cfm?story_id=4484119>.

Il KM è disciplina relativamente recente e continua a rivestire un ruolo di primo piano nella interpretazione delle profonde modificazioni create dallo sviluppo della società della conoscenza. Non a caso anche in recenti convegni di natura biblioteconomica cominciano a comparire sezioni dedicate al KM, vedi nel 2005 la "34th Annual Conference" di Liber a Groningen o la stessa Conferenza IFLA di Oslo[9]. D'altra parte il KM nella sua evoluzione si misura via via con discipline e metodologie contingue a quelle biblioteconomiche, quali il *content management* o le ontologie, per non citarne che alcune.

In un articolo del 2000 Elisabeth Cronin e Blaise Davenport, due autori di primo piano del KM hanno delineato tre approcci all'organizzazione della conoscenza in ambiente accademico, discutendone l'efficacia dal punto di vista delle premesse e degli obiettivi del KM stesso. Nel riprendere questa suddivisione va avvertito che l'opinione degli autori propende nettamente per considerare campo specifico del KM la terza interpretazione proposta, l'esternalizzazione della conoscenza implicita, e anche che altri criteri sono stati suggeriti per caratterizzare le peculiarità di questa disciplina. Tuttavia questo approccio ci sembra utile per illustrare alcuni processi che coinvolgono le biblioteche, con la raccomandazione di non intenderli in alcun modo come successivi o nettamente separati, ma anzi integrati e compresenti. Spero infatti di riuscire a evidenziare che essi si manifestano variamente in tutte le esemplificazioni che saranno proposte.

KM1

Il primo approccio è quello della *Library Information Science* (LIS) ed è incentrato sulla organizzazione di risorse interne ed esterne all'impresa o all'ente, ai fini di archiviazione, distribuzione e conservazione. Il focus, se torniamo alla rappresentazione della comunicazione scientifica delineata sopra, riguarda proprio la nebulosa delle nuove tipologie di documenti (testuali o multimediali) che hanno reso la ricerca in rete strumento indispensabile anche in ambienti scientifici.

Ponendo l'accento sulla tipologia dei materiali questo approccio porta ad evidenziare soprattutto due nuove tipologie di collezioni: la costruzione presso le biblioteche di archivi OAI e la catalogazione di siti internet nei *subject gateways*.

OAI: i Data provider

Gli archivi aperti sono in genere presentati come archivi per il deposito di una precisa tipologia di documenti, i *preprint* e i *postprint* di articoli delle riviste scientifiche.

[9] Gli atti sono consultabili all'indirizzo: <http://www.enssib.fr/article.php?id=206&cat=Biblioth%E8que+num%E9rique&id_cat=206)>; per World Library and Information Congress: 71st IFLA General Conference and Council; <http://www.ifla.org/IV/ifla71/Programme.htm#13August>.

In realtà il ruolo degli archivi aperti non si esaurisce in questa funzione pur essenziale di memorizzare e preservare nel tempo articoli pubblicati sulle riviste scientifiche che le istituzioni di ricerca ed educative perseguono al fine di non disperdere gli ingenti investimenti finanziari messi in atto per creare conoscenza. A partire dal progetto *Dspace*, infatti, si è evidenziata una ulteriore funzione, quella di archiviare e organizzare quella documentazione che si costruisce ai margini dell'attività didattica e di ricerca e precipita in una vasta tipologia di documenti fatta di set di dati, appunti, annotazioni, versioni etc. Riferendosi all'ambito universitario è stato osservato:

> La comunità accademica ha raccolto informazione tacita per anni. Nota come annotazioni a margine e appunti, quest'informazione ha spesso preso la forma di *bookmark*, fisici o elettronici. (…) Ma per la maggior parte l'informazione tacita ha preso la forma di "strumenti operativi" (*tools n.d.t.*) o "di assistenza" (*aids n.d.t.*) creati da individui. Questa informazione non è sistematizzata e sicuramente non è a disposizione della più vasta comunità. Perché pensare di svincolare queste colossali fonti di informazione così difficili da gestire? La risposta sta nel potenziale di crescente produttività e innovazione che potrebbe ottenersi se questa informazione potesse in qualche modo essere integrata nei processi della ricerca scientifica[10].

DSpace è un superarchivio lanciato nel settembre 2002 (ma progettato già nella primavera del 2000) dalle biblioteche del MIT in collaborazione con Hewlett-Packard. Esso nasce proprio per l'esigenza di conservare e preservare (la D rinvia ai termini "Documenti Digitali Durevoli") materiali accumulatisi nei computer degli studiosi:

> Ogni anno i ricercatori dello MIT creano almeno 10.000 testi, file di dati, immagini, collezioni di annotazioni, oltre ad audio e video clips. La ricerca trova spesso destinazione nelle riviste scientifiche ma il materiale residuale rimane rintanato sui personal computer, i siti web e i server dei dipartimenti. È accessibile solo a pochi ancor oggi. E con la rapida evoluzione di computer e software si avvicina il momento in cui i files salvati oggi non saranno più accessibili per nessuno[11].

Nel presentare lo scopo del progetto, MacKenzie Smith[12], allora direttore associato alla tecnologia dello MIT, citava insieme ai *preprint* e agli articoli: relazioni tecniche, documenti di lavoro corrente, interventi a conferenze, tesi, set di dati, matlab, immagini, file audio, oggetti didattici (*learning object*), collezioni bibliografiche digitali riformattate. La dimensione organizzativa è rappresentata naturalmente dalla comunità sia in senso istituzionale (Dipartimenti, Facoltà …) che disciplinare.

[10] Brian Hawkins, *Libraries, Knowledge Management, and Higher Education in an Electronic Environment,* "Capitalising on knowledge the information profession in the 21st century", 24-26 October 2000 (ALIA 2000); <http://conferences.alia.org.au/alia2000/proceedings/brian.hawkins.html>.

[11] Sally Atwood, *MIT's Superarchive*, in "Technology review", December 2002/ January 2003; <http://www.technologyreview.com/articles/02/12/atwood1202.asp?p=1>.

[12] *Dspace* [presentazione ppt] / MacKenzie Smith; <http://www.dpc*online*.org/graphics/events/presentations/pdf/DSpaceatDPCOct2002.pdf>.

DSpace costituisce pertanto il tentativo di inserire organicamente questa conoscenza non valorizzata nel flusso dell'informazione accademica ed è perciò destinato a cambiare profondamente il modo in cui il mondo universitario raccoglie e dissemina i risultati delle ricerche.

OAI: I *Service provider*

Come è noto nell'ambito OAI i soggetti attivi si suddividono oltre che in *data provider* – in pratica chi raccoglie i dati - anche in *service provider* – cioè chi crea servizi su i dati raccolti. Nell'ambito dei *service provider* la funzione sicuramente più sviluppata è costituita dallo *harvesting* dai vari archivi che espongono i metadati secondo il protocollo OAI-PMH. Oaister[13] con 5,914,431 record provenienti da 536 istituzioni (al 30 settembre 2005) è certamente l'*harvester* che raccoglie più dati, ma ne esistono numerosi altri come in Italia PLEIADI (Portale per la Letteratura scientifica Elettronica Italiana su Archivi aperti e Depositi Istituzionali)[14] che scaturisce dalla collaborazione fra due importanti consorzi interuniversitari italiani, CASPUR e CILEA, nell'ambito del progetto AEPIC.

Oltre allo *harvesting* sono stati studiati altri servizi individuali e collettivi volti ad esaltare la funzione degli archivi OAI per facilitare la ricerca individuale e soprattutto come luoghi di collaborazione. Il programma europeo "Cyclades"[15], svoltosi tra il 2000 e il 2003, si riproponeva proprio il compito di riarticolare in questo senso il ruolo del *service provider*. Utilizzando tecniche di *Basic Support for Collaborative Work* (BSCW) sviluppate dal Fraunhofer Institute for Applied Information Technology (FIT), il progetto disegnava una struttura collaborativa basata su *folder* individuali e di comunità per raccogliere documenti di diversa tipologia, testi, *link*, *queries*, forum di discussione, etc. Le funzionalità previste andavano dalla possibilità di assegnare un voto ad ogni documento (che in tal modo riceveva un giudizio in base alla media dei voti assegnati), al tracciato di tutte le operazioni svolte su di essi (lettura, commento, valutazione, etc.) indicate con apposite icone. Sulla base del contenuto dei *folder* veniva poi identificato un profilo di utente per raccomandare documenti, persone o comunità pertinenti e avvisi su nuovi oggetti di interesse inseriti nel database.

Tale programma, a cui tuttavia non ha fatto seguito alcuno sviluppo, ha avuto il merito di delineare possibili servizi per potenziare l'utilità degli archivi aperti interpretando i comportamenti di ricerca degli studiosi.

Il meccanismo di gran lunga più importante e ricco di implicazioni per la scoperta di informazione, è tuttavia la possibilità di valorizzare i *link* delle citazioni dei documenti. Da tempo i *citation index* sono riconosciuti come potenti strumenti di ricerca dell'informazione e la trasposizione di questa metodologia sul supporto digitale non

[13] <http://oaister.umdl.umich.edu/o/oaister/>.

[14] <http://www.openarchives.it/pleiadi/>

[15] <http://www.ercim.org/cyclades/>.

poteva che esaltarne la potenza. Da un punto di vista della struttura dell'informazione, le citazioni rappresentano metadati *impliciti* che permettono nel contesto delle citazioni di una comunità scientifica di scoprire articoli rilevanti su un determinato argomento, di evidenziare l'impatto scientifico di articoli e autori, di ripercorrere l'iter conoscitivo di una scoperta, di valutarne il valore nel tempo. Lo strumento che su web meglio rappresenta queste importanti funzioni è sicuramente "Citeseer. IST Scientific Literature Digital Library", sviluppato da Steve Lawrence, Lee Giles and Kurt Bollacker al NEC Research Institute[16]. Esso indicizza 731.912 documenti di cui indica le citazioni, rivela le relazioni con altri articoli (in base a frasi comuni, ad analisi del testo e a co-citazioni), e ne indica l'impatto oltre a permette di dar conto di correzioni o smentite, di impedire la ripetizione di ricerche già fatte, delineare trend di ricerca, aiutare a identificare aree scientifiche emergenti. Il grafo delle citazioni costruito in base al numero di citazioni nel tempo (per anno) delinea a colpo d'occhio la parabola della incidenza culturale di un articolo. Offre inoltre la possibilità di esprimere un giudizio secondo una scala da 1 a 5 e di commentare l'articolo.

Questo modello è stato in parte ripreso dal progetto "Citebase", (copyright di Tim Brody, University of Southampton)[17] ancor oggi (ottobre 2005) in fase di sperimentazione. Il suo campo di applicazione sono al momento alcuni archivi OAI, tra cui arXiv[18], e quindi le sue funzionalità non sono ancora completamente apprezzabili, data la assenza di una massa critica di articoli. Oltre a contare le citazioni ricevute fornisce anche il numero di accessi (*hits*) ricevuti da ogni articolo, rappresentati dai clic del mouse per visualizzarli scaricando gli articoli nella memoria *cache* del proprio computer. Si tratta di una grandezza non del tutto obiettiva, data la facilità di manipolazione che rende possibile, ma viene comunque trattata al pari delle citazioni per costruire grafi in relazione col tempo (citazioni e *hits* ricevute nelle singole unità temporali). Oltre a correlare gli articoli tramite le co-citazioni calcola anche una "valutazione di autorevolezza" secondo una metrica sperimentale, non specificata.

Subject Gateways

L'altra tipologia di collezione di risorse che si è ormai affermata nelle biblioteche, sono i cataloghi di risorse di internet. A questo proposito vorrei solo citare un programma per la catalogazione delle risorse di internet (ma si tratta di un sistema abbastanza flessibile per catalogare molte tipologie di materiali: basti pensare che di *default* lo schema di metadati utilizzato è il Dublin Core) che presenta funzionalità interessanti dal punto di vista della costruzione di comunità collaborative di utenti. Il programma si chiama "Scout Portal Toolkit" (SPT)[19] e fa parte di un progetto della University of Wisconsin-

[16] <http://citeseer.ist.psu.edu/>.

[17] <http://www.citebase.org/cgi-bin/search>.

[18] <http://arxiv.org/>.

[19] <http://scout.wisc.edu/Projects/SPT/>.

Madison e di altre istituzioni culturali americane, per sviluppare strumenti e servizi per trovare, selezionare e presentare in linea informazioni e metadati. Il programma è *open source* e liberamente scaricabile ed è inoltre assistito da un team di esperti.

Il programma è facilmente personalizzabile, sia come apparenza (si può inserire un logo personalizzato, aggiungere news e informazioni, etc. il tutto senza conoscere il linguaggio php) che come struttura dei dati. È OAI compatibile, nel senso che espone i propri metadati agli *harvester* secondo il protocollo OAI-PMH previa registrazione presso il sito dello "Scout portal project". Utilizza inoltre la tecnologia RSS per distribuire *feed* con le nuove accessioni. Il record è corredato, oltre che dei metadati descrittivi, amministrativi e semantici, anche di uno *screenshot* della risorsa catalogata che, nel caso delle risorse di internet, può essere utilizzato, essendo il *link* normalmente ad una *home page*, per esemplificare un aspetto particolare del servizio (es. una mappa del sito, un menù di opzioni, o la struttura di un record..) o evidenziare un documento pubblicato sul sito.

Tra le funzionalità innovative permette all'utente registrato di assegnare alla risorsa un giudizio lungo una scala da 1 a 5. Questi giudizi vengono utilizzati da un *user agent* implementato nel sistema per "raccomandare" risorse utili che sono naturalmente tanto più efficaci quanto più giudizi l'utente ha espresso. Inoltre utenti autorizzati dall'amministratore del sistema possono inserire commenti, visibili a tutti, alle risorse catalogate. Il sistema dispone anche della possibilità di memorizzare una *query* e di farla rilanciare periodicamente. Il supporto collaborativo è infine sottolineato dalla possibilità di aprire forum di discussione a piacimento.

KM2

Il secondo approccio riguarda l'ingegnerizzazione dei processi, cioè l'estrazione di valore che si ottiene quando processi esistenti sono "anatomizzati" e "ricompilati". Nel contesto e nel dibattito sulle biblioteche il focus di questo approccio consiste però non tanto nella determinazione di un qualche software migliore, bensì nel tentativo di ridefinire i servizi offerti dalla biblioteca facendo interagire le ormai numerose, ma indipendenti risorse informative cui la biblioteca dà accesso: l'obiettivo è quello di collegare in modo diretto funzioni di ricerca - in cataloghi, banche dati, bibliografie … senza passare manualmente da una risorsa all'altra –, di localizzazione contestuale – cioè relativa alle risorse cui la biblioteca ha accesso – e utilizzo.

Il problema nasce dal fatto che le diverse risorse elettroniche possedute dalle biblioteche sono costruite in primo luogo secondo le esigenze degli editori o aggregatori, senza alcun coordinamento, e anzi in aperta concorrenza, tra di loro. Le diverse risorse adottano software gestionali proprietari non "aperti" e dialoganti, e anzi segreti; i formati utilizzati non sono standard; l'accesso è controllato per ognuna in modo diverso, secondo le scelte del *provider*; come contenuto fanno riferimento ad aggregazioni particolari (es. diverse aggregazioni di riviste) in parte sovrapponibili da editore a editore, spesso ridondanti rispetto alle esigenze delle biblioteche; inoltre sono spesso poco documentate (nel caso

di banche dati di articoli, p. e.: quali riviste vengono spogliate? vengono indicizzati tutti gli articoli o solo i principali? Nel caso di banche dati di riviste elettroniche, con quale criterio è determinata la composizione dei pacchetti di riviste? etc.).

Data l'importanza assunta dall'informazione di internet, poi, va sottolineato che oltre che all'interno della biblioteca (o del consorzio) deve essere assicurata anche l'interoperabilità con gli strumenti di ricerca di rete. Viceversa è già possibile configurare, ad es., Google Scholar e altri servizi di rete, ad es. Connotea (v. avanti), per dialogare con il server che ospita il *link resolver* di un servizio bibliotecario locale: interno ed esterno all'organizzazione, così, si compenetrano. Si è affermata in tal modo la consapevolezza della necessità di una evoluzione dell'architettura dei servizi elettronici offerti dalla biblioteca, caratterizzata prima come passaggio da ILS (Information Library Services) al LAF (Library Automation Framework)[20], o più recentemente come *recombinant library*[21].

Da tempo le biblioteche stanno cercando di definire strategie adeguate per aggregare in modo efficace le diverse risorse. Si è cercato di utilizzare il portale della biblioteca per raccogliere in un unico punto l'accesso alle diverse risorse possedute; con software come Z39.50 e sue evoluzioni, si può inviare in sequenza una *query* a diverse banche dati conformandosi ai vari formati e ai diversi meccanismi di ricerca utilizzati; una volta trovata l'informazione dispersa in varie banche dati, la funzione della localizzazione contestuale è affidata alla tecnologia OpenURL grazie alla quale la richiesta di un testo viene gestita da un *link resolver* per identificare se la risorsa cercata è posseduta dalla biblioteca e può essere fornita direttamente all'utente. L'altra tecnologia emergente si basa su OAI PMH per raccogliere i metadati "esposti", cioè resi visibili in rete ai software di indicizzazione, da diversi *data provider* in un deposito unico su cui condurre ricerche avanzate per reperire poi, grazie al solito OpenURL, l'indirizzo alla risorsa pertinente.

Un problema analogo, quello di depositi di informazione non interoperanti e che devono quindi essere utilizzati in modo separato, si evidenzia nel cosiddetto *invisible web*. Come è noto esso riguarda sia documenti in formato non html, sia soprattutto informazione strutturata contenuta in banche dati raggiungibili in Internet, ma ricercabili solo abbandonando l'ambiente di rete e comunicando tramite appositi *gateways* con i software specifici implementati. Tutta questa informazione è irreperibile perché "invisibile" ai motori di ricerca, ma contiene informazioni di grande valore essendo composta in gran parte da banche dati di università, biblioteche, associazioni, agenzie governative, enti pubblici, etc. quindi di materiali strutturati di alto valore informativo. Per di più l'accumulo di dati in depositi elettronici è un processo in rapida crescita, assai più rapida di quella delle pagine web.

[20] A. Rhyno, *The end of ILS*, "Inside OLITA", 5, 2001 (Fall/Winter); <http://www.hpl.hamilton.on.ca/OLITA//InsideOLITA/IO2001No5.htm>.

[21] Lorcan Dempsey, *The Recombinant Library: Portals and People*. Pubblicato simultaneamente in "Journal of Library Administration", 39, 4, 2003 e in Sul H. Lee (a cura di), *Improved Access to Information: Portals, Content Selection, and Digital Information*, Binghamton, NY, Haworth, pp. 103-136; <http://www.oclc.org/research/staff/dempsey/recombinant_library/dempsey_recombinant_library.htm>.

Nella sua essenza il problema è anche qui quello di rendere possibile la comunicazione tra macchine su di un'unica piattaforma internet, un problema cioè essenzialmente di interoperabilità e quindi di standard, a cominciare dai cosiddetti "servizi di rete", cioè quelle tecnologie come in primo luogo i metadati e lo stesso xml che permettono di portare sulla piattaforma tcp/ip i contenuti delle banche dati e di manipolarli con gli strumenti tipici dei motori di ricerca. Passi avanti sono stati compiuti con l'indicizzazione dei pdf e dei file di Microsoft Office, ma soprattutto con la conversione dei record delle banche dati in metadati espressi in xml che ne permette l'*harvesting* e l'indicizzazione da parte dei motori di ricerca (OCLC è stato un innovatore in questo campo, facendo indicizzare da Google un subset di record di Worldcat: il servizio si chiama *Find in a library* e permette anche di collegare dati geografici sulla dislocazione delle biblioteche che posseggono il record).

Un nuovo *benchmark*

Dal punto di vista delle biblioteche e della gestione della conoscenza, però, l'attenzione non va posta sugli aspetti tecnologici (compito di professionalità diverse da quella bibliotecaria), ma soprattutto sui nuovi modelli organizzativi e di servizio agli utenti che tale evoluzione può sviluppare. È quindi di cruciale importanza sottolineare che l'evoluzione dei servizi in internet tende a andare anche al di là dell'obiettivo sopra ricordato di riconnettere in un continuum le funzioni di ricerca, localizzazione e utilizzo. Si deve anzi proprio a servizi commerciali in internet come Amazon, Google, Yahoo ed eBay, per citare i più importanti, la creazione di una serie di risposte alle esigenze degli utenti che prefigurano un vero e proprio *benchmark* per la costruzione dei servizi bibliografici.

Le tappe di questa evoluzione sono state ripercorse nel *blog* di Lorcan Dempsey[22], vicepresidente di OCLC, sotto la parola chiave di *Amazoogle* e recentemente illustrate anche da Roy Tennant che in un intervento al convegno di LITA del settembre 2005, ripercorre le tappe dell'evoluzione del web negli ultimi dieci anni da Altavista a quello che, con analoga combinazione dei nomi di Google e Amazon, chiama, *Googlezon*[23]. Il problema è presentato in forma schematica e chiara dalle White papers del progetto "Silkworm" (baco da seta) del provider di servizi per biblioteche Talis – autore anche dell'innovativo software "RedLightGreen" per far comunicare le risorse delle biblioteche aderenti a RLG – per la definizione di specifiche e modelli per servizi di automazione delle biblioteche basati sull'interoprabilità in un contesto di rete. Ecco una sintesi dei risultati del confronto basato soprattutto tra Amazon e l'OPAC[24]:

[22] <http://orweblog.oclc.org/>.

[23] Roy Tennat, *Googlezon, Episode VI: Return of the Librarians*, in LITA National Forum 2005, San Jose, CA; <http://www.ala.org/ala/lita/litaevents/litanationalforum2005sanjoseca/nf2005keynote.htm>.

[24] Justin Leavesley, *Talis White Paper: Project Silkworm;* <http://silkworm.talis.com/_downloads/white_papers/silkworm_paper_13_06_2005.pdf>.

Caratteristica	**Amazoogle**	**Opac**
Onnicomprensività	Google abbraccia tutto il web; Amazon il mercato dei libri nuovi e di seconda mano, eBay oggetti da vendere all'asta. Non c'è bisogno di andare altrove.	L'utente vede solo ciò che si trova nella biblioteca. Se non trova il libro deve cercarlo da qualche altra parte. Non c'è modo di sapere se un testo non c'è perché la biblioteca non lo possiede o perché non esiste.
Senza pareti	Non ci sono frustranti barriere nel passaggio da un servizio all'altro.	L'uso di diversi servizi richiede continui log out e log in, spesso con diverso account.
Immediatezza	Gli utenti di questi siti sono soddisfatti repidamente e con facilità, con un click.	La biblioteca non offre spesso alcuna opzione per ottenere subito il libro o l'articolo.
Ricchezza	Vengono offerti numerosi servizi: recensioni, giudizi, visualizzazione della copertina, interviste all'autore, raccomandazioni di testi simili; particolarmente utile la ricerca di parole nel testo dei libri (search inside di Amazon e Google Print).	La biblioteca offre solo informazioni bibliografiche e sulla collocazione.
Partecipazione	L'utente è incoraggiato a scrivere recensioni e guide, a dare il suo feedback e valutazione, a far parte di liste di discussione. eBay è quasi del tutto basata sulla partecipazione.	Non esiste alcun modo di partecipare all'OPAC della biblioteca.
Personalizzazione	Es. Amazon suggerisce libri sulla base di quello che l'utente ha comprato.	Manca del tutto nel catalogo OPAC.
Soddisfazione	I servizi realizzano la soddisfazione dell'utente esperto e inesperto.	Gli OPAC soddisfano al meglio le esigenze di utenti esperti e consapevoli di cosa vogliono trovare (funzione find, distinta da search).

KM3

Il terzo approccio del *Knowledge Management* ai problemi della creazione e distribuzione della conoscenza riguarda l'esternalizzazione e condivisione della conoscenza implicita. Il focus è sulla comunicazione interpersonale, sulla condivisione e sulla collaborazione che si realizza nelle comunità di pratica o epistemiche in cui si attua un

apprendimento che non è frutto di un disegno cosciente o di una razionalità riconoscibile, bensì di strutture emergenti e significati nuovi.

Già nella prima parte di questo scritto si sono portati alcuni esempi esaminando alcuni servizi implementati per OAI dai service provider. Gli strumenti di queste attività sono però in continuo aumento. Dopo la posta elettronica, sempre più assediata dallo *spam* e dalle minacce degli *hacker*, sono venuti in primo piano gli RSS come strumento per comunicare informazione; anche i *blog*, sono strumenti di socializzazione perché sono spesso linkati l'uno con l'altro e ospitano commenti. Tramite i *blog* si ha una rapida condivisione di spunti e indicazioni che rendono possibili inattese connessioni e percorsi originali, rendendo l'insieme dei *blog* (*blogsphere*) un enorme deposito di conoscenza. È questa la riflessione che ha portato David Sifry, a seguito della lettura del *Cluetrain manifesto*, a costruire un motore di ricerca per i *blog*, con lo scopo di valorizzare l'informazione che emerge dalle conversazioni. Questo motore, che si trova sul sito di "Technorati", applica il criterio della popolarità nel *ranking* dei risultati e si applica alla segnalazione delle variazioni registrate dai *permalink* che si verificano nella *blogsphere*; la ricerca avviene per parole chiave e per *tag* inseriti dai *blogger* stessi. In tal modo Sifry contrappone ad una metafora della rete come "biblioteca" la visione di essa come un grande "fiume di conversazioni" alimentato da innumerevoli rivoli[25].

Un servizio da citare nell'ambito degli strumenti collaborativi è "wiki wiki", un editor di rete che rende possibile pubblicare rapidamente testi in Internet. Il suo uso è molto frequente in ambienti collaborativi controllati per condividere, aggiornare o coeditare testi. La sua efficacia si manifesta anche in quel monumento, nel bene e nel male, alla libera collaborazione che è "Wikipedia"[26], l'enciclopedia ad accesso gratuito su web.

Questi diversi ambienti di comunicazione, cooperazione, condivisione costituiscono uno dei più interessanti fenomeni del web negli ultimi anni per quanto attiene alla produzione di conoscenza.

Folksonomy

Recentemente si sono diffusi sul modello di "Flickr" e "del.icio.us" – siti per la condivisione di fotografie l'uno e di *bookmark* il secondo –, servizi come "Connotea" del Nature Publishing Group (NPG) o "CiteUlike", pensati per condividere documenti in ambito accademico. Si tratta in pratica di strumenti per organizzare i propri siti preferiti in rete e per condividerli. Ciò che contraddistingue questi servizi è anche il modo in cui le risorse sono organizzate, cioè attraverso parole chiave tratte dal linguaggio naturale dell'utente, dette *tags*. L'uso di *tags*, indispensabile per identificare il contenuto di oggetti non testuali, come le fotografie, è invece meno ovvio per i *bookmark* o la posta

[25] *Face value. The life and soul of the internet party*, 6 ottober 2005, from "The Economist" print edition, in: <http://www.economist.com/displaystory.cfm?story_id=4484119>.

[26] <http://www.wikipedia.org/>.

elettronica. Questo metodo è stato designato col termine *folksonomy*, dalla contrazione delle parole *folks* – gente – e *taxonomy* – tassonomia, da Thomas Vander Wal che descrive questo processo come "classificazione sociale dal basso"[27]. In realtà non si tratta di una nuova tassonomia (anche se c'è chi suggerisce un uso codificato di semplice punteggiatura per inserire relazioni semantiche elementari: ad es. = per sinonimi) ed è forse preferibile l'espressione "*social bookmarking*" o "*collaborative tagging*" per definire questa pratica. Le sue caratteristiche sono quindi la costruzione dal basso, l'assenza di struttura gerarchica, il loro uso in un contesto sociale.

A mia conoscenza il primo servizio che ha utilizzato i *tag*, chiamandoli etichette (*label*), per organizzare i contenuti, è stato Gmail, il servizio di e-mail di Google che si caratterizza per l'ambizioso progetto di costituire con le mail inviate e ricevute da soggetti selezionati (la casella di Gmail si otteneva solo per invito) una banca dati da cui estrarre con le tecniche di ricerca di Google, la conoscenza esplicita ed implicita che si nasconde nella comunicazione interpersonale: per la prima volta un *provider* invitava a non cancellare e anzi ad archiviare le mail e offriva a tale scopo gratuitamente lo spazio enorme di un gigabyte di ampiezza (oggi sono quasi 3). Le mail erano poi organizzate non in cartelle e sottocartelle bensì appunto etichette (*label*) e raggruppate insieme alle rispettive risposte per essere visualizzate "sotto forma di conversazione".

L'interesse di questo approccio nasce però dal fatto che ancora una volta il tentativo di dominare l'informazione di rete punta a modificare il rapporto tra i tradizionali protagonisti dell'informazione: autore, lettore e mediatore. All'inizio la comunità che aveva definito il Dublin Core si era rivolta direttamente agli autori dei documenti web perché inserissero nei loro file dei metadati, cioè una struttura informativa più semplice e agile del record catalografico basato sul MARC, che potesse poi essere utilizzata a fini di ricerca dai motori di internet. Con l'utilizzo di *tag* degli utenti per classificare i contenuti – siano essi fotografie, siti web, libri o articoli di riviste – la mediazione di terzi tra autore e lettore, subisce un ulteriore colpo e viene in primo piano il lettore, cioè il destinatario dell'informazione.

La struttura del web basata sulla presentazione tipografica dei documenti aveva inizialmente riproposto il modello bibliotecario di organizzazione dell'informazione tanto più che si riteneva prioritaria la selezione delle risorse di rete in base a criteri di qualità posti, per così dire, dall'esterno e provenienti dal mondo delle pubblicazioni tradizionali[28]. L'inadeguatezza degli strumenti tradizionali dell'organizzazione bibliotecaria, troppo complessi e costosi per svolgere il loro compito nel contesto della rete, ma anche – è la tesi che qui si cerca di motivare – spesso inadeguati a cogliere l'essenza delle nuove forme di conoscenza che si costruiscono e veicolano in rete, spingono

[27] Tony Hammond, Timo Hannay, Ben Lund, and Joanna Scott, *Social Bookmarking Tools (I), A General Review*, in "D-Lib Magazine", 11, 4, 2005; <http://www.dlib.org/dlib/april05/hammond/04hammond.html>.

[28] Per una discussione del concetto di autorità, in riferimento ai sostenitori del *social software* si veda la seguente colonna di Peter Morville, *Authority*, October 11, 2005, in "Semantic studios"; <http://semanticstudios.com/publications/semantics/000057.php>.

alla ricerca di nuove soluzioni in parte, come si è visto, del tutto esterne ai tradizionali meccanismi di organizzazione dell'informazione e della conoscenza, in parte che ad essi necessariamente ritornano. La risultante di questa dislocazione di approccio è una nuova centralità dei valori e dei significati, cioè una nuova idea di web semantico.

La *folksonomy* rappresenta in questa evoluzione una spinta verso l'organizzazione dal basso (*bottom up*) delle risorse di rete, creata socialmente e tipicamente piatta, cioè non gerarchica. Come è stato sottolineato questa soluzione nasce già viziata da incongruenze e difetti di fondo, prima di tutto la mancanza di universalità, ovvero da un marcato soggettivismo esemplificato dall'uso di *tag* come "*me*" in Flickr o "*toread*" ("daleggere") per non parlare della mancanza di gestione di sinonimi, di parole polisemiche, etc. D'altro lato sono noti anche i difetti delle classificazioni e ontologie costruite a priori secondo criteri razionali: non reggono alla prova del tempo e necessitano un costante e costoso aggiornamento che li allontana dal mondo reale, diventano sempre meno comprensibili per gli utenti, in tal modo si fanno sempre di più "verità rivelata", e richiedono una qualche "casta sacerdotale" per tramandarsi; non sono scalabili, né dal punto di vista della corrispondenza col mondo reale (cioè più oggetti si devono classificare, più le tassonomie perdono di precisione), né da quello della coerenza interna (ad esempio la struttura gerarchia non riesce a rendere conto dei diversi approcci disciplinari, da cui ad esempio il ricorso a "faccette" per attenuare la struttura gerarchica); infine, ma il discorso sarebbe assai complesso, non sono condivise da tutti, cioè non tengono conto delle diversità di senso, delle preferenze, degli obiettivi etc. dei diversi soggetti, in una parola dei significati che ognuno di noi inevitabilmente attribuisce ai contenuti[29].

Ma ciò che cambia le carte in tavola è il fatto che la rete non è solo una piattaforma di scambio neutrale e piatta ma si articola sempre più in comunità, cioè in aggregazioni spontanee caratterizzate da comuni interessi, da valori condivisi e da un comune linguaggio: sono queste comunità che attribuiscono *senso* agli eventi della rete e articolano relazioni semantiche. In altri termini la rete è luogo di una continua negoziazione e definizione delle condizioni e delle modalità dello scambio di informazione e di conoscenza: i *tag* attribuiti ad un articolo sono confrontati con quelli dati da altri utenti, fino a far prevalere quello che soddisfa le esigenze della maggior parte dei partecipanti e che quindi viene di fatto accettato come più appropriato.

Questa negoziazione semantica è essenziale in un ambito di condivisione e collaborazione, e questa è proprio una delle prime funzioni che conferiscono alla comunità la capacità di socializzare per produrre conoscenza e apprendere[30]. Lungo questo ra-

[29] Alcuni di questi aspetti sono discussi in: Scott A. Golder and Bernardo A. Huberman, *The Structure of Collaborative Tagging Systems*, in <http://www.hpl.hp.com/research/idl/papers/tags/tags.pdf>. Lo studio proviene da HP labs. Tim O'Reilly nel suo confronto tra web 1.0 e web 2.0 sembra predire la fine delle tassonomie in favore delle *folksonomies*; v. *What Is Web 2.0. Design Patterns and Business Models for the Next Generation of Software*, by Tim O'Reilly (09/30/2005); <http://www.oreillynet.com/pub/a/oreilly/tim/news/2005/09/30/what-is-web-20.html>.

[30] Bernard Ancori, Antoine Bureth and Patrick Cohendet, *The economics of knowledge: the debate about codification and tacit knowledge*, in "Industrial and corporate change", 9, 2, 2000, pp. 255-287.

gionamento vi è chi suggerisce che il *social bookmarking* possa costituire un modo per diminuire la distanza tra sistemi di classificazione consolidati e utente costruendo un accesso in linguaggio naturale alle classificazioni formali o per indicare *wished path*, percorsi semantici desiderati, che modificando il disegno originale divenuto obsoleto, suggeriscano termini e approcci considerati dagli utenti più idonei per identificare un determinato argomento[31]. Alcuni studi suggeriscono poi che i *tags* degli utenti siano particolarmente utili in campi della conoscenza non ancora maturi in cui devono ancora emergere e consolidarsi modelli di relazioni stabili tra le varie entità[32].

Conclusioni

L'approccio del KM ai problemi di organizzazione della conoscenza ci ha permesso di evidenziare e articolare in modo funzionale una serie di fenomeni e di nuovi servizi che si vanno sviluppando nel mondo dell'informazione, integrando e trasformando i tradizionali strumenti bibliotecari per l'accesso alla conoscenza. La questione è se sia compito delle biblioteche occuparsi anche di questo tipo di informazione o se non si debba dare per scontata una divaricazione nel mondo dell'informazione che sembra nascere da una frattura epistemologica che proprio il KM aiuta a identificare. Si tratta di una posizione rassicurante ma anche pericolosa perché potrebbe avere l'effetto di condannare le biblioteche alla marginalità o a ridurle a compiti di conservazione.

È invece assai più probabile, sul breve periodo, che i servizi organizzati da operatori commerciali che agiscono in rete, influenzeranno sempre di più il modo di "fare informazione" delle biblioteche che, come ogni altra organizzazione che opera nel mercato globale, tenderà a evolversi verso la fisionomia competitiva della *learning organization*[33] presentandosi quindi sempre meno come insieme di tecniche e strumenti, e anzi, per dirla con Enzo Rullani, sciogliendosi "in processi che sono retti dalle competenze delle persone e dalle *capabilities* dinamiche di gruppi di persone (…). Il tratto distintivo dei diversi concorrenti sul mercato è dato non più dallo stabilimento, dal prodotto o dal nome, come era una volta, ma dalle *core competencies*, dalle competenze distintive cui ha accesso. Non conta cosa possiede ma che cosa sa fare". In tal modo i "flussi comunicativi in entrata e in uscita trasformano la trama rigida delle strutture organizzative, tessendo e ritessendo continuamente il disegno e il pensiero della *corporation*. La tecnologia diventa *know-logy* (Dricker, 1968) sommando gli aspetti formali del sapere astratto con quelli informali, pratici, del saper fare"[34].

[31] Peter Merholz, *Metadati fot the masses*, Adaptive path, October 19, 2004; <http://www.adaptivepath.com/publications/essays/archives/000361.php>.

[32] David N. Sturtz, *Communal categorization: the folksonomy*; < http://www.davidsturtz.com/drexel/622/communal-categorization-the-folksonomy.html>.

[33] Peter Senge, *The fifth discipline*, 1990.

[34] Enzo Rullani, *Economia della conoscenza. Creatività e valore nel capitalismo delle reti*, Roma, Carocci, 2004, p. 47.